

UMFRAGE
Wohlbefinden am
Arbeitsplatz

INDAGINE
Benessere sul posto di
lavoro

2023

5
2023

INHALTSVERZEICHNIS / INDICE

1. Einleitung Introduzione	1
2. Rücklaufquote Tasso di risposta	1
3. Die Zufriedenheit im Überblick La soddisfazione in generale	1
3.1 Die vier Profile der Zufriedenheit I quattro profili della soddisfazione	4
4. Die Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen La soddisfazione nelle singole sezioni	8
4.1 Arbeitsplatz Posto di lavoro	8
4.2 Neuigkeiten am Arbeitsplatz Novità sul posto di lavoro	11
4.3 Aus- und Weiterbildung Formazione professionale	12
4.4 Information, Kommunikation Informazione, comunicazione	14
5. Smart Working Lavoro agile	16
6. Einstellung, Vorschläge Atteggiamento, proposte	24
6.1 Vorschläge und Anregungen Proposte e suggerimenti	26
7. Anmerkungen zur Methodik Nota metodologica	33
8. Der Fragebogen Il questionario	36

Abteilung Bereichsübergreifende Dienste
Organisationsamt | Controlling

Ripartizione Servizi trasversali
Ufficio Organizzazione | Controlling

In Zusammenarbeit mit dem Amt für Personalentwicklung
In collaborazione con l'Ufficio Sviluppo personale

1. EINLEITUNG

Die Dienststelle für Controlling des Organisationsamtes hat im März 2023 im Auftrag des Generaldirektors und in Zusammenarbeit mit dem Amt für Personalentwicklung eine Umfrage zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz durchgeführt.

Die Umfrage, deren Zielgruppe die Bediensteten in der Landesverwaltung im engeren Sinne, also der Ressorts, Ämter und Abteilungen, und das Landespersonal der Hilfskörperschaften des Landes war, wurde **anonym** durchgeführt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden via E-Mail zur zweisprachigen Online-Umfrage eingeladen. Jenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, welche über keine E-Mail-Adresse verfügen (Mitarbeiter im Straßendienst und der Feuerwehr sowie das Reinigungspersonal), wurden Papierfragebögen zugesandt.

Die Ergebnisse der Umfrage bilden, zusammen mit den Vorschlägen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Informationsgrundlage, um **das Wohlbefinden am Arbeitsplatz** mit gezielten Maßnahmen **den Bedürfnissen** und den sich ändernden Situationen **anzupassen**.

Im folgenden Bericht wurde auf die übliche männlich-weibliche Trennform verzichtet, um die Lesbarkeit und das Verständnis der darin enthaltenen Daten und Informationen nicht zu beeinträchtigen.

2. RÜCKLAUFQUOTE

Es wurden insgesamt 4.450 Fragebögen versandt, davon 3.847 online und 603 in Papierform. Insgesamt wurden **3.055 Fragebögen ausgefüllt**, 2.661 davon online und 394 in Papierform. Zwei von drei Befragten haben die Umfrage abgeschlossen; die **Rücklaufquote¹ liegt somit bei 68,7%**.

3. DIE ZUFRIEDENHEIT IM ÜBERBLICK

Die grundsätzliche Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesverwaltung ist im Allgemeinen gut: **84,6% erklären sich insgesamt zufrieden** (22,1% sind *sehr zufrieden*, 62,5% *ziemlich zufrieden*).

Nahezu alle Befragten (98,9%) stufen die Zufriedenheit am Arbeitsplatz als einen *wichtigen* Aspekt ein.

1. INTRODUZIONE

Il Settore Controlling dell'Ufficio Organizzazione, su incarico del Direttore generale e in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo personale, ha svolto nel mese di marzo 2023 un'indagine sul benessere sul posto di lavoro.

L'indagine, rivolta al personale dell'Amministrazione provinciale in senso stretto – dipartimenti, ripartizioni e uffici – e al personale provinciale occupato presso gli enti strumentali della Provincia, era **anonima**.

I collaboratori e le collaboratrici sono stati/e invitati/e tramite e-mail alla compilazione di un questionario online bilingue; a coloro che non disponevano di un indirizzo di posta elettronica (Servizio strade, Vigili del fuoco e personale addetto alle pulizie) è stato inviato un questionario cartaceo.

I risultati dell'indagine, insieme alle proposte pervenute dalle collaboratrici e dai collaboratori, costituiscono la base informativa per **accrescere**, per mezzo di azioni mirate, **il benessere sul posto di lavoro** ed adattarlo ad un contesto in continuo mutamento.

Nel presente report si è preferito non adottare la consueta forma sdoppiata maschile-femminile, di modo da non compromettere leggibilità e comprensione dei dati e delle informazioni in esso contenuti.

2. TASSO DI RISPOSTA

Sono stati inviati complessivamente 4.450 questionari: 3.847 online e 603 in formato cartaceo. In totale sono tornati **compilati 3.055 questionari**, 2.661 online e 394 in formato cartaceo. Complessivamente hanno quindi completato l'indagine circa due invitati su tre, per un **tasso di risposta¹ pari al 68,7%**.

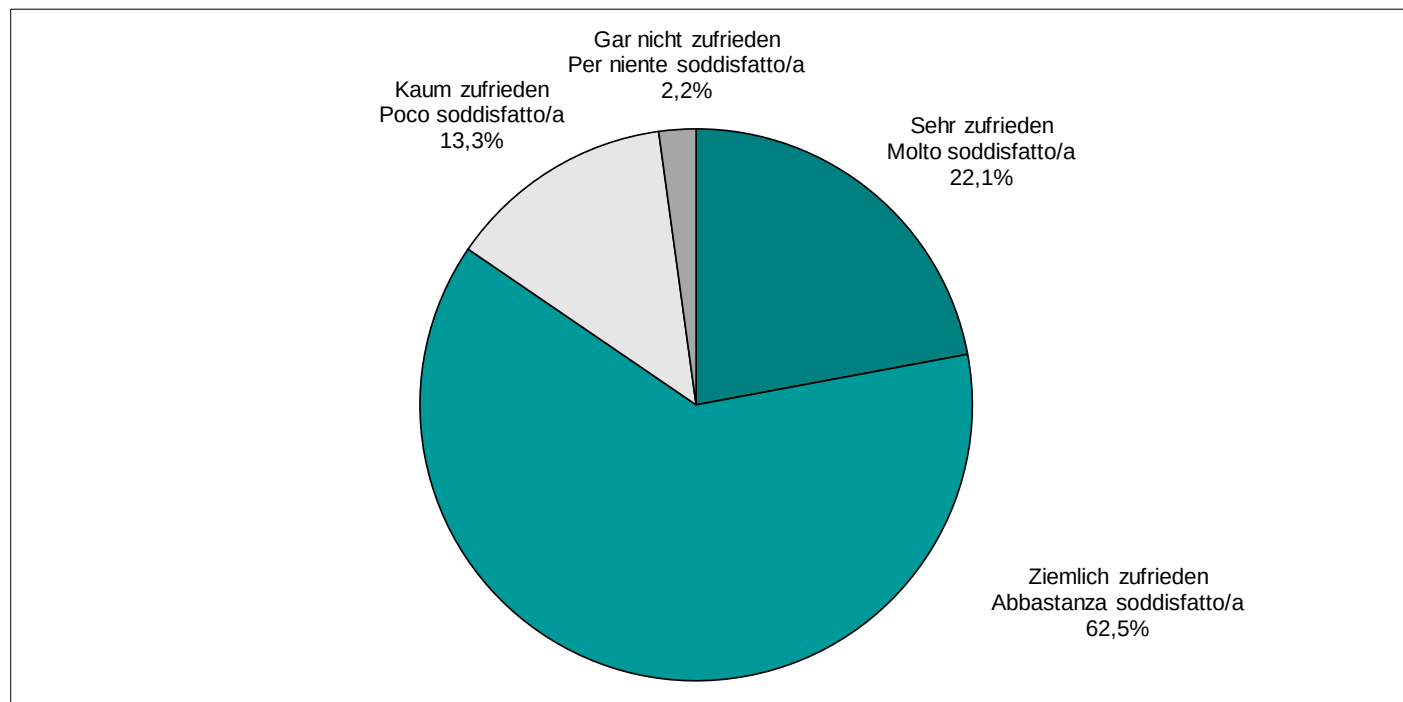
3. LA SODDISFAZIONE IN GENERALE

La soddisfazione complessiva delle collaboratrici e dei collaboratori dell'Amministrazione provinciale è in genere ad un buon livello: **l'84,6% è complessivamente soddisfatto** (il 22,1% si dichiara *molto soddisfatto*, il 62,5% *abbastanza soddisfatto*).

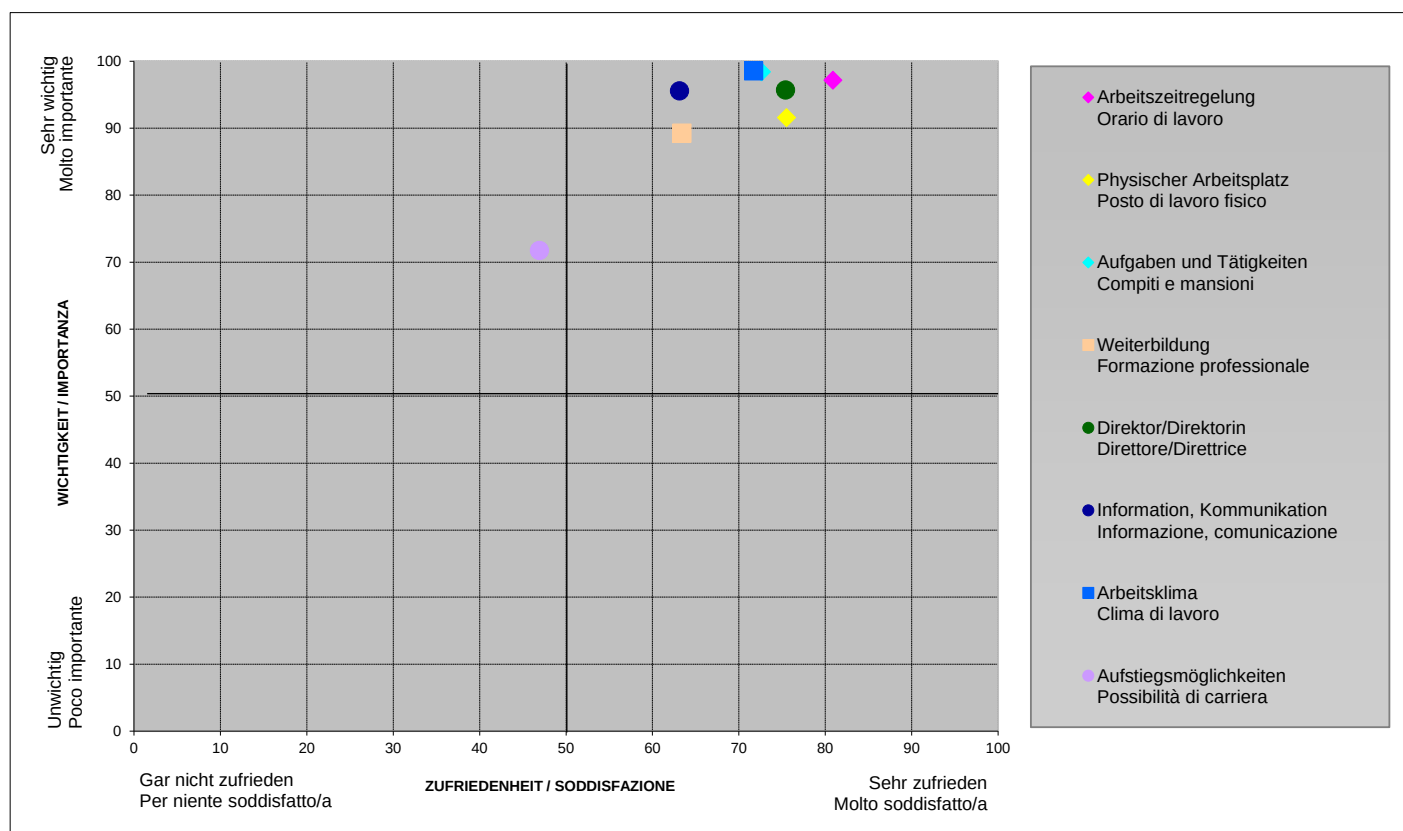
Per la quasi totalità del personale (98,9%), la soddisfazione sul posto di lavoro è un aspetto *importante*.

¹ Siehe Anmerkungen zur Methodik, Seite 33
Vedasi nota metodologica, pag. 33

Graf. 1
Zufriedenheit insgesamt - 2023
 Prozentuelle Verteilung
Soddisfazione complessiva - 2023
 Composizione percentuale



Graf. 2
Zufriedenheit und Wichtigkeit - 2023
 Durchschnittliche Bewertungen
Soddisfazione e importanza - 2023
 Valutazioni medie



Die kombinierte Analyse von Zufriedenheit und Wichtigkeit² bringt je nach beurteiltem Aspekt unterschiedliche Ergebnisse.

Die mit Abstand **größte Zufriedenheit** (Merkmalswert: 81 Punkte) erzielt der zugleich als sehr wichtig erachtete Aspekt der **Arbeitszeitregelung**.

Es folgen einige Aspekte, die in Bezug auf die Zufriedenheit sehr ähnlich bewertet werden: *physischer Arbeitsplatz, Direktor/Direktorin, Aufgaben und Tätigkeiten* sowie *Arbeitsklima* erzielten alle ein gutes Ergebnis von über 70 Punkten. Auch werden diese Aspekte als sehr wichtig eingestuft.

Als problematisch könnten die Aspekte *Weiterbildung* und vor allem *Information und Kommunikation* interpretiert werden. Einem hohen Grad an Wichtigkeit stehen hier sehr niedrige Zufriedenheitswerte von rund 63 Punkten gegenüber.

Das Thema **Aufstiegsmöglichkeiten** ist zwar jenes mit der **größten Unzufriedenheit**, jedoch zugleich auch jenes mit der **niedrigsten Wichtigkeit**. Auffällig ist hier, dass die Bewertung in beiden Fällen sehr stark von jener in den anderen Bereichen abweicht.

Dall'analisi combinata tra soddisfazione e importanza² emergono risultati diversi a seconda della sezione valutata.

La **soddisfazione** di gran lunga **maggiore** (valore caratterizzante: 81 punti) è stata riscontrata per **l'orario di lavoro**, un aspetto ritenuto al contempo molto importante.

Segue una serie di aspetti valutati in modo molto simile in termini di soddisfazione: *posto di lavoro fisico, direttore/direttrice, compiti e mansioni* e *clima di lavoro* hanno ottenuto un punteggio superiore a 70 punti; tutti questi aspetti vengono inoltre ritenuti molto importanti.

La *formazione* e in particolare *l'informazione e comunicazione* risultano essere gli aspetti più delicati: a fronte di un livello di importanza piuttosto elevato, raggiungono un livello di soddisfazione piuttosto basso (circa 63 punti).

Infine, il tema della **possibilità di carriera** è quello che si discosta maggiormente dagli altri aspetti, sia in termini di soddisfazione che di importanza: è il **meno soddisfacente**, ma anche il **meno importante**.

² Siehe Anmerkungen zur Methodik, Seite 33
Vedasi nota metodologica, pag. 33

Tab. 1
Zufriedenheit und Wichtigkeit - 2023
Soddisfazione e importanza - 2023

	ZUFRIEDENHEIT SODDISFAZIONE					WICHTIGKEIT IMPORTANZA
	Sehr zufrieden Molto soddisfatto/a	Ziemlich zufrieden Abbastanza soddisfatto/a	Kaum zufrieden Poco soddisfatto/a	Gar nicht zufrieden Per niente soddisfatto/a	Durchschnittl. Bewertung Valutazione media	
Arbeitszeitregelung Orario di lavoro	49,9%	44,3%	4,5%	1,3%	80,9	97,2%
Physischer Arbeitsplatz Posto di lavoro fisico	38,7%	51,7%	7,4%	2,3%	75,6	91,6%
Direktor/Direktorin Direttore/Direttrice	46,5%	37,9%	10,9%	4,7%	75,4	95,7%
Aufgaben und Tätigkeiten Compiti e mansioni	29,6%	60,2%	8,7%	1,5%	72,7	98,4%
Arbeitsklima Clima di lavoro	34,7%	49,8%	11,6%	3,9%	71,8	98,5%
Zufriedenheit insgesamt Soddisfazione complessiva	22,1%	62,5%	13,3%	2,2%	68,2	98,9%
Weiterbildung Formazione professionale	19,5%	56,6%	18,9%	5,1%	63,5	89,2%
Information, Kommunikation Informazione, comunicazione	20,2%	54,2%	20,7%	5,0%	63,2	95,6%
Zufriedenheit insgesamt Soddisfazione complessiva	22,1%	62,5%	13,3%	2,2%	68,2	98,9%

3.1 DIE VIER PROFILE DER ZUFRIEDENHEIT

In diesem Abschnitt werden die Zufriedenheitsergebnisse in der obigen Tabelle nach der Gesamtzufriedenheit aufgeschlüsselt, wobei die Befragten in **vier verschiedene Profile** eingeteilt werden: die Arbeitnehmer, die *sehr zufrieden* sind, diejenigen, die *ziemlich zufrieden* sind, diejenigen, die *kaum zufrieden* sind, und diejenigen, die mit ihrer Gesamtsituation *gar nicht zufrieden* sind.

3.1 I QUATTRO PROFILI DELLA SODDISFAZIONE

In questo paragrafo vengono illustrati i risultati della soddisfazione di cui alla tabella precedente, in base alla risposta sulla soddisfazione complessiva, suddividendo quindi i rispondenti in **quattro diversi profili**: i dipendenti *molto soddisfatti*, quelli *abbastanza soddisfatti*, quelli *poco soddisfatti* e quelli *per niente soddisfatti* rispetto alla loro situazione complessiva.



Die "Rangliste" derjenigen, die sich insgesamt als *sehr zufrieden* bezeichnen, zeigt, dass an erster Stelle mit einem Merkmalswert von 97,0 Punkten der/die *Direktor/Direktorin* steht, an zweiter Stelle das *Arbeitsklima* (94,3) und an dritter Stelle die *Arbeitszeitregelung* (92,9).

In der sehr großen Gruppe der *ziemlich zufriedenen* steht die *Arbeitszeitregelung* an erster Stelle (79,9 Punkte), an zweiter Stelle der/die *Direktor/Direktorin* (75,4) und an dritter Stelle der *physische Arbeitsplatz* (74,1).

In der Gruppe der *kaum zufriedenen* steht die *Arbeitszeitregelung* an erster Stelle (mit einer durchschnittlichen Bewertung von 70,5 Punkten), der *physische Arbeitsplatz* an zweiter (63,4) und die *Weiterbildung* an dritter Stelle (56,0).

In der letzten Gruppe, die angibt, *gar nicht zufrieden* zu sein, steht an erster Stelle die *Arbeitszeitregelung* (50,0 Punkte), an zweiter Stelle die *Weiterbildung* (43,6) und an dritter Stelle der *physische Arbeitsplatz* (43,4).

Die Bereiche *Aufgaben und Tätigkeiten* sowie *Information und Kommunikation* sind in keiner Gruppe auf dem Podium vertreten.

Ungeachtet des allgemeinen Zufriedenheitsgrads sind die *Aufstiegsmöglichkeiten* das Thema, das bei weitem die niedrigste Durchschnittsbewertung erhält, obwohl die Spanne von einem Merkmalswert von 14,6 Punkten bei den *überhaupt nicht zufriedenen* bis zu 74,3 bei den *sehr zufriedenen* reicht.

Guardando la "classifica" di chi si ritiene *molto soddisfatto*, nel complesso troviamo al primo posto – con un valore caratterizzante di ben 97,0 punti – il/la *direttore/direttrice*, al secondo posto il *clima di lavoro* (94,3) e al terzo l'*orario di lavoro* (92,9).

Nel gruppo molto numeroso degli *abbastanza soddisfatti* il primo posto è occupato dall'*orario di lavoro* (79,9 punti), il secondo dal/dalla *direttore/direttrice* (75,4) e il terzo dal *posto di lavoro fisico* (74,1).

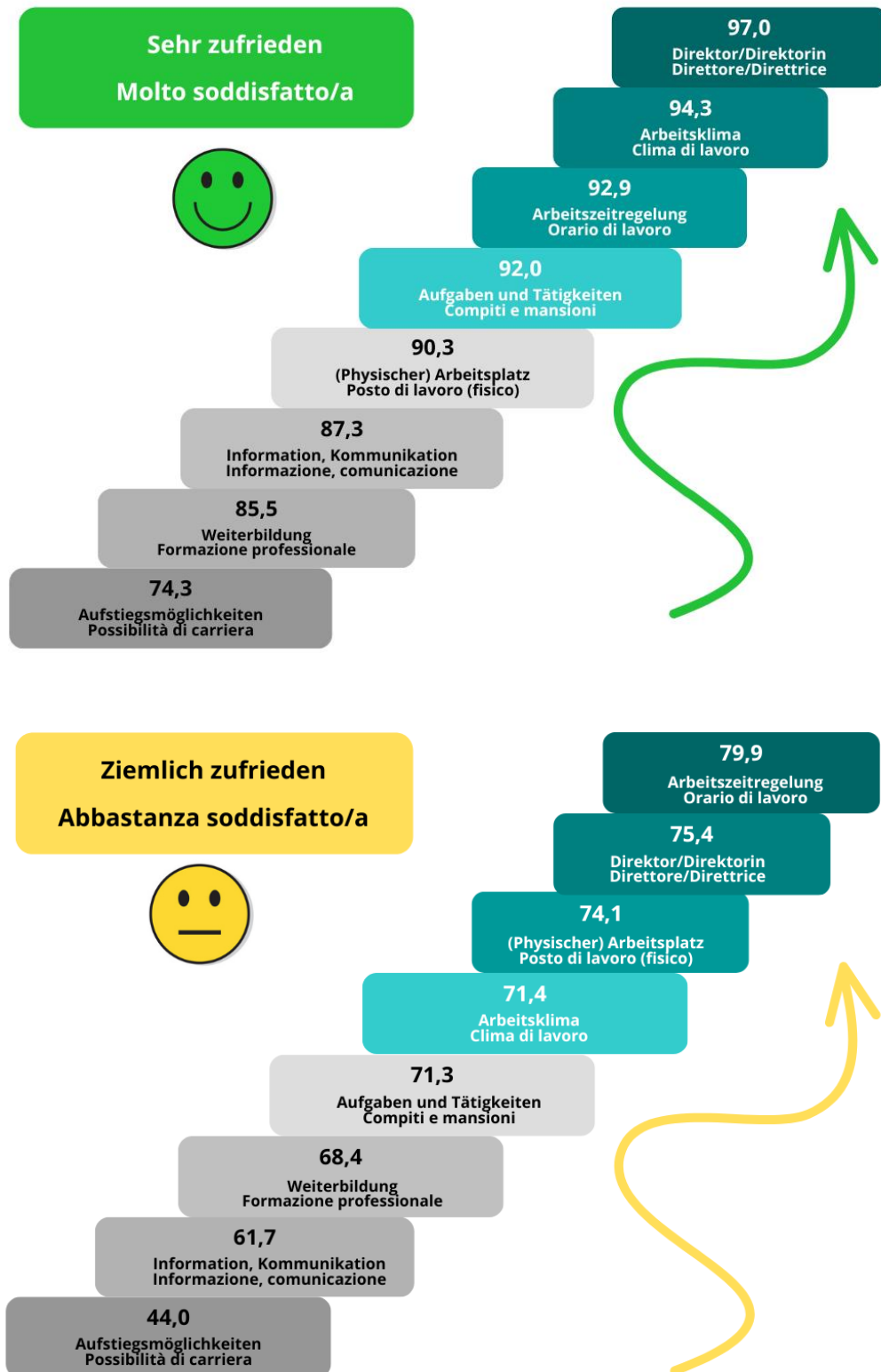
Nel gruppo delle persone *poco soddisfatte* il primo posto è occupato dall'*orario di lavoro* (con una valutazione media di 70,5 punti), il secondo dal *posto di lavoro fisico* (63,4) e il terzo dalla *formazione professionale* (56,0).

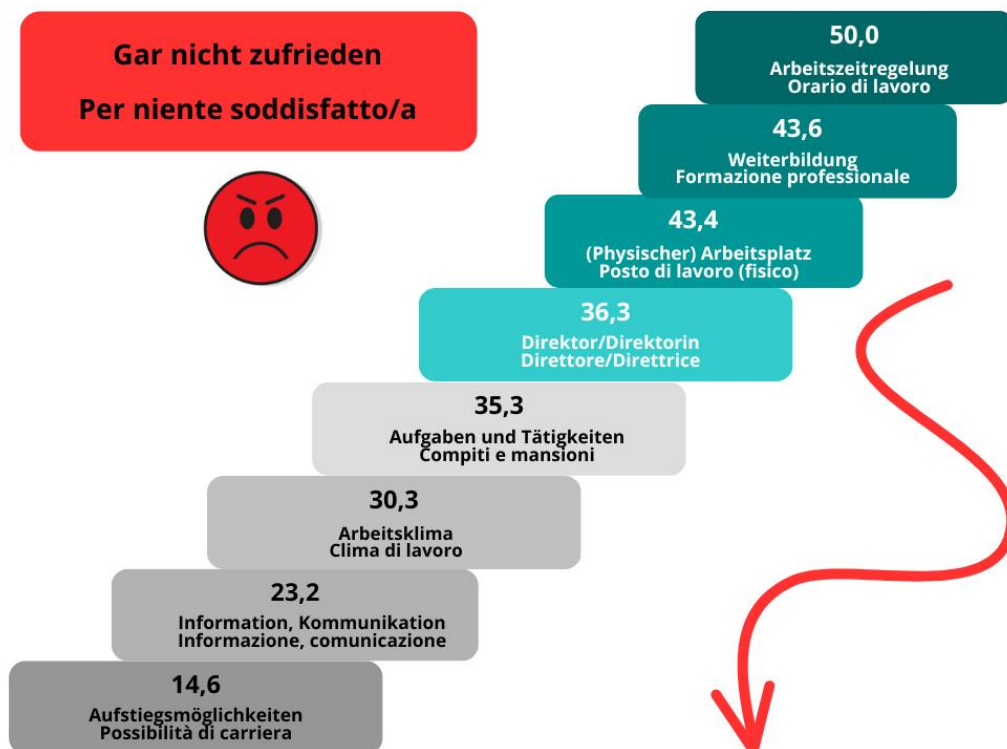
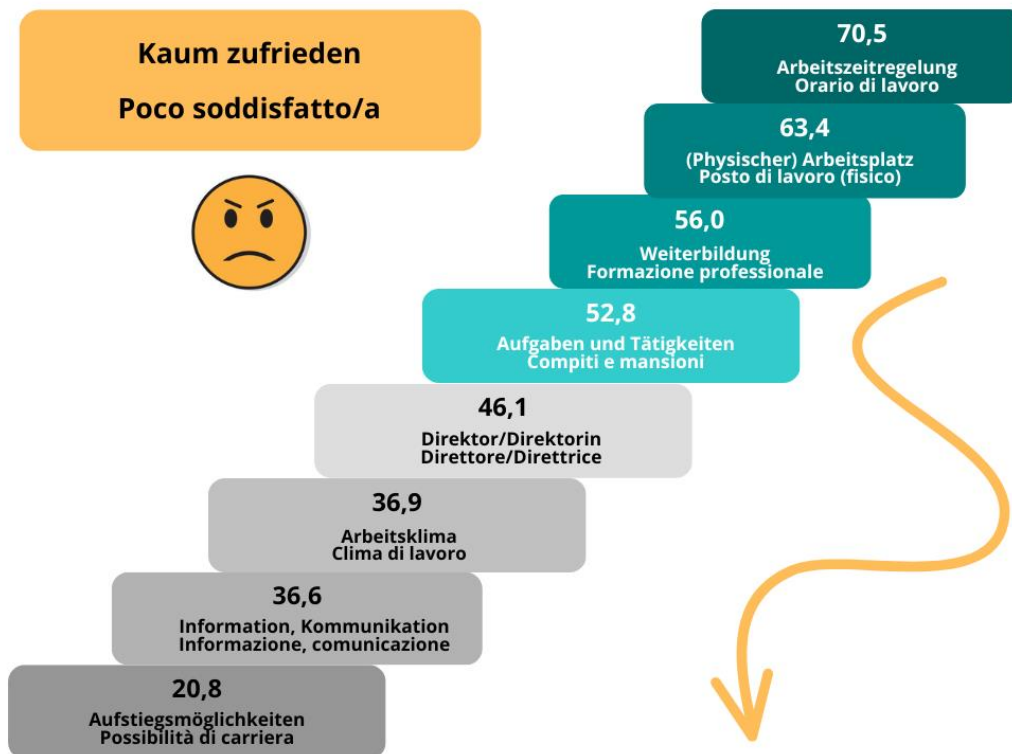
Nell'ultimo gruppo, che racchiude coloro che si dichiarano *per niente soddisfatti*, il primo posto è occupato dall'*orario di lavoro* (50,0 punti), il secondo dalla *formazione professionale* (43,6) e il terzo dal *posto di lavoro fisico* (43,4).

Gli ambiti *compiti e mansioni*, nonché *informazione e comunicazione* non si piazzano sul podio in nessun gruppo.

Indipendentemente dal profilo di soddisfazione generale, la *possibilità di carriera* è di gran lunga l'area che ottiene la minor valutazione media, seppure la situazione oscilla tra un valore caratterizzante di 14,6 punti dei *per niente soddisfatti* ai 74,3 punti dei *molto soddisfatti*.

Graf. 3
Grad der Zufriedenheit nach Profil und Thema - 2023
 Merkmalswerte
Grado di soddisfazione per profilo e tematica - 2023
 Valori caratterizzanti





4. DIE ZUFRIEDENHEIT IN DEN EINZELNEN BEREICHEN

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der einzelnen Abschnitte des Fragebogens dargestellt³.

Die Landesbediensteten bewerteten verschiedene Aussagen auf einer 5-Punkte-Skala je nachdem wie einverstanden sie damit waren:

4. LA SODDISFAZIONE NELLE SINGOLE SEZIONI

In questo capitolo vengono illustrati i risultati delle singole sezioni dell'indagine³.

È stato chiesto ai dipendenti provinciali di valutare determinate affermazioni su una scala a cinque modalità di consenso:



4.1 ARBEITSPLATZ

Fasst man die beiden Antworten *trifft voll zu* und *trifft überwiegend zu* zusammen, so sind die Aspekte, die die größte Zustimmung am **Arbeitsplatz** findender Reihe nach die Tatsache, dass es *kein diskriminierendes Verhalten zwischen den Mitarbeitern gibt*, dass *Vorgesetzte Verständnis für familiäre und persönliche Bedürfnisse zeigen* und dass *Stresssituationen gut bewältigt werden*.

Im Einzelnen antworten mehr als 60% der Befragten mit *trifft voll zu* auf die Aussage, dass *in der Organisationseinheit kein diskriminierendes Verhalten stattfindet* und mehr als 57% auf die Aussage, dass *die vorgesetzte Führungskraft Verständnis für familiäre und persönliche Bedürfnisse seiner Mitarbeiter zeigt*.

Am meisten negatives Feedback (*trifft kaum zu* bzw. *trifft überhaupt nicht zu*) erhalten Themen wie die *ausgewogene Verteilung der Arbeitslasten* (20,9%), die *gute Verteilung der Aufgaben* (19,3%) sowie die *Angemessenheit von Arbeitsbelastung und Stressniveau* (17,0%).

4.1 POSTO DI LAVORO

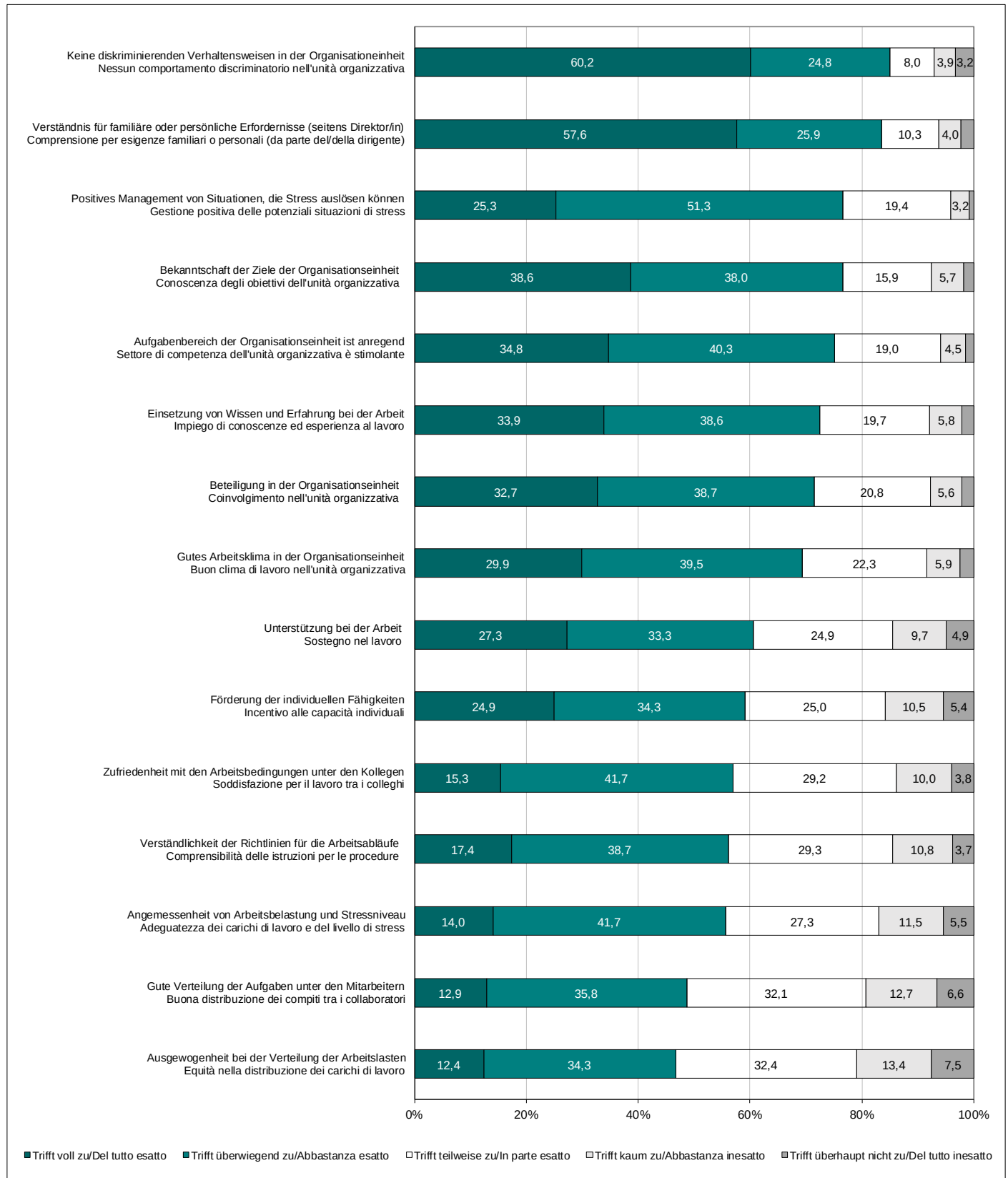
Sommando le modalità *del tutto esatto* e *abbastanza esatto*, gli aspetti che hanno riscontrato il maggior consenso nell'ambito del **posto di lavoro** sono nell'ordine l'*assenza di comportamenti discriminatori tra i collaboratori e le collaboratrici*, la *comprensione del superiore per le proprie esigenze familiari e personali* e la *gestione delle situazioni di stress*.

Nel dettaglio, oltre il 60% degli intervistati ha concordato pienamente (*del tutto esatto*) nell'affermare che *nella propria unità organizzativa non si verificano comportamenti discriminatori* e oltre il 57% nel dichiarare che *il diretto superiore mostra comprensione per le proprie esigenze familiari e personali*.

Al contrario, si sono registrati numerosi pareri difformi (*abbastanza o del tutto inesatto*) con riguardo alla *distribuzione del lavoro* (20,9%), alla *distribuzione dei diversi compiti tra il personale* (19,3%) e all'*adeguatezza dei carichi di lavoro e del livello di stress* (17,0%).

³ Siehe Anmerkungen zur Methodik, Seite 33
Vedasi nota metodologica, pag. 33

Graf. 4
Arbeitsplatz - 2023
 Prozentuelle Zusammensetzung
Posto di lavoro - 2023
 Composizione percentuale



Ein Vergleich mit Umfragen aus den Jahren 2015 und 2018 zeigt, dass sich die Situation in Hinblick auf die erzielten Merkmalswerte in allen Bereichen des Arbeitsplatzes **mit Ausnahme von zwei Themen generell verbessert** hat.

Es gibt zwei Aspekte mit den größten Verbesserungen: das Gefühl, *bei der Arbeit unterstützt zu werden*, und die Tatsache, dass die *individuellen Fähigkeiten in der eigenen Organisationseinheit gefördert werden* (beide erhielten 4,1 Punkte mehr im Vergleich zum Jahr 2015).

Zwei Aspekte haben sich seit 2015 verschlechtert, wenn auch nur geringfügig, nämlich dass die *Arbeitskollegen scheinbar mit der Arbeit zufrieden sind* (0,1 Punkte weniger) sowie die *diskriminierenden Verhaltensweisen* (0,8 Punkte weniger).

Da ein Konfronto con le indagini svolte nel 2015 e nel 2018, emerge che, **ad eccezione di due argomenti**, la situazione di tutti gli altri aspetti del posto di lavoro è **generalmente migliorata** rispetto ai valori caratterizzanti raggiunti.

Sono due gli aspetti che registrano i miglioramenti più consistenti: la sensazione di *essere sostenuti nel proprio lavoro* e *l'incentivo alle capacità individuali nella propria unità organizzativa* (entrambe hanno ottenuto 4,1 punti in più rispetto al 2015).

Due sono invece gli aspetti che dal 2015 hanno registrato un peggioramento, seppur lieve, ovvero il fatto che *i colleghi danno la sensazione di essere complessivamente soddisfatti del lavoro* (meno 0,1 punti) e i *comportamenti discriminatori* (meno 0,8 punti).

Tab. 2
Arbeitsplatz - 2015, 2018 und 2023
Posto di lavoro - 2015, 2018 e 2023

ARBEITSPLATZ POSTO DI LAVORO	Merkmalswert Valore caratterizzante		
	2023	2018	2015
In meiner Organisationseinheit kommen keine diskriminierenden Verhaltensweisen (bzgl. Geschlecht, Alter, Religion, politische Neigungen usw.) unter den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen vor Nella mia unità organizzativa non si verificano comportamenti discriminatori (legati a genere, età, religione, orientamento politiche ecc.) tra i collaboratori e le collaboratrici	83,7	86,1	84,5
Mein Direktor/Meine Direktorin zeigt Verständnis für meine familiären oder persönlichen Erfordernisse und versucht, mir entgegenzukommen Il mio direttore/La mia direttrice mostra comprensione per le mie esigenze familiari o personali e cerca di venirmi incontro	83,2	82,9	80,8
Die Ziele meiner Organisationseinheit sind mir bekannt Sono a conoscenza degli obiettivi della mia unità organizzativa	76,4	76,1	74,8
Ich finde den Aufgabenbereich meiner Organisationseinheit anregend Trovo stimolante il settore di competenza della mia unità organizzativa	75,6	75,4	73,4
Situationen, die Stress auslösen können, bewältige ich gut Riesco a gestire bene potenziali situazioni di stress	74,3	73,5	-
Ich kann bei der Arbeit mein Wissen und meine Erfahrung voll einsetzen Nel mio lavoro posso utilizzare appieno le mie conoscenze e la mia esperienza	74,1	73,2	72,0
In meiner Organisationseinheit kann ich mich gut einbringen Nella mia unità organizzativa mi sento partecipe	73,6	72,6	71,0
Ich finde, in meiner Organisationseinheit herrscht ein gutes Arbeitsklima Trovo che nella mia unità organizzativa vi sia un buon clima di lavoro	72,1	71,3	68,9
Ich fühle mich in meiner Arbeit unterstützt Mi sento sostenuto/a nel mio lavoro	67,1	65,6	63,0
In meiner Organisationseinheit werden meine Fähigkeiten gefördert Nella mia unità organizzativa le mie capacità vengono incentivate	65,7	63,7	61,6
In meiner Organisationseinheit sind die Richtlinien für die Arbeitsabläufe klar und nachvollziehbar Nella mia unità organizzativa le istruzioni per le procedure sono semplici e comprensibili	63,8	62,1	62,8

ARBEITSPLATZ POSTO DI LAVORO	Merkmalswert Valore caratterizzante		
	2023	2018	2015
Meine Arbeitskollegen und -kolleginnen geben mir den Eindruck, insgesamt mit den Arbeitsbedingungen zufrieden zu sein Le mie colleghe e i miei colleghi mi danno la sensazione di essere complessivamente soddisfatti del lavoro	63,7	65,3	63,8
Die Arbeitsbelastung und das Stressniveau in meiner Organisationseinheit empfinde ich als angemessen Nella mia unità organizzativa i carichi di lavoro e il livello di stress sono adeguati	61,8	-	-
In meiner Organisationseinheit sind die verschiedenen Aufgaben gut unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verteilt Nella mia unità organizzativa i diversi compiti sono ben distribuiti tra i collaboratori e le collaboratrici	58,9	-	-
In meiner Organisationseinheit ist die Verteilung der Arbeit auf die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ausgewogen Nella mia unità organizzativa la distribuzione dei carichi di lavoro fra i/le dipendenti è equa	57,7	56,6	56,1

4.2 NEUIGKEITEN AM ARBEITSPLATZ

84,7% des Personals geben an, mit dem eigenen *Umgang mit informationstechnischen Anwendungen und Arbeitsmitteln* sehr oder ziemlich zufrieden zu sein. Für 75,5% ist der *Arbeitsplatz mit geeigneten Arbeitsmitteln* ausgestattet, und 66,4% sind mit den bereitgestellten IT-Programmen *sehr* bzw. *ziemlich* zufrieden.

Deutlich geringer ist der Konsens in Bezug auf die *Fähigkeit, im eigenen Amt sämtliche Aufgaben trotz allgemeinem Fachkräftemangel vollständig erfüllen zu können*, sowie auf die *Nachbesetzung freier Stellen*. Nur ein Drittel der Befragten (36,7%) äußert sich diesbezüglich *sehr* bzw. *ziemlich* zufrieden.

4.2 NOVITÀ SUL POSTO DI LAVORO

Si dichiara *molto* o *abbastanza d'accordo* rispettivamente l'84,7% dei rispondenti con riguardo alla propria *capacità di utilizzo degli strumenti informatici e di lavoro*, il 75,5% rispetto all'*appropriatezza della strumentazione di lavoro*, e il 66,4% rispetto alla *soddisfazione per gli strumenti informatici a disposizione*.

Si registra invece un livello di accordo sensibilmente inferiore rispetto alla *capacità del proprio ufficio di svolgere appieno le proprie funzioni nonostante la generale carenza di personale a disposizione* e la *difficoltà nella copertura dei posti vacanti*. Infatti, appena un terzo dei rispondenti (36,7%) si dichiara *molto* o *abbastanza d'accordo*.

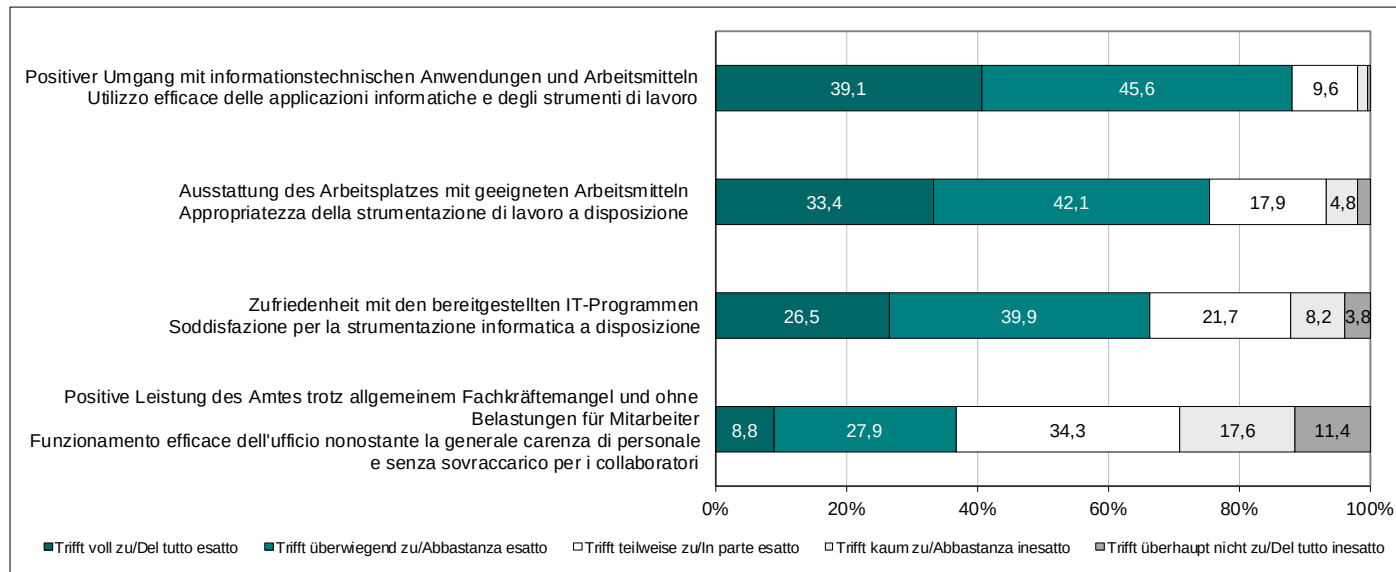
Graf. 5

Neuigkeiten am Arbeitsplatz - 2023

Prozentuelle Zusammensetzung

Novità sul posto di lavoro - 2023

Composizione percentuale



4.3 AUS- UND WEITERBILDUNG

82,1% der Bediensteten geben an, *fachlich gut geschult zu sein* (27,5% *trifft voll zu* bzw. 54,6% *trifft überwiegend zu*).

Einen Konsens (*trifft voll* bzw. *überwiegend zu*) von rund 70% erreichte die Aussage, dass die *Kollegen ihr Wissen (Know-how) teilen* und die Personen *sich in der Lage sehen, die neuen digitalen Werkzeuge (Microsoft 365) zu nutzen*.

Andere Aspekte wurden schlechter bewertet: jeweils nur gut 60% geben mit *trifft voll* bzw. *überwiegend zu* an, dass es in ihrer Organisationseinheit eine *gute Lernkultur* gibt (Lernen bei der Arbeit oder im Austausch mit anderen), dass *Dokumente und Informationen übersichtlich abgelegt und leicht auffindbar sind* und dass sie *durch herausfordernde und interessante Tätigkeiten laufend Neues lernen können*.

Allerdings *nutzt* nur etwas mehr als ein Viertel der Beschäftigten die *Aus- und Weiterbildungsangebote der digitalen Lernbibliothek des Amtes für Personalentwicklung*: 31,9% antworteten mit *trifft teilweise zu*, 40,8% mit *trifft kaum* bzw. *überhaupt nicht zu*.

4.3 FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'82,1% del personale concorda di sentirsi *professionalmente ben preparato* (27,5% *del tutto esatto* e 54,6% *abbastanza esatto*).

Circa il 70% dei rispondenti si è dichiarato concorde (*del tutto* o *abbastanza esatto*) con le affermazioni relative alla *condivisione del know-how da parte dei propri colleghi* e alla *dimestichezza coi nuovi strumenti digitali di Microsoft 365*.

Altri aspetti hanno raggiunto livelli di accordo più bassi: poco più del 60% si dichiara d'accordo (*del tutto* o *abbastanza esatto*) nel ritenere che nella propria unità organizzativa ci sia una *buona cultura formativa* (apprendimento lavorando o interfacciandosi con gli altri), che *i documenti e le informazioni siano riposti in luoghi ben visibili e siano facili da trovare*, oltreché di avere la *possibilità di imparare qualcosa di nuovo attraverso attività interessanti e stimolanti*.

Tuttavia, solamente poco più di un quarto dei collaboratori dichiara di *avvalersi delle offerte di formazione e aggiornamento della biblioteca digitale dell'Ufficio Sviluppo personale*: il 31,9% risponde in *parte esatto*, mentre il 40,8% risponde in modo negativo (*abbastanza inesatto* o *del tutto inesatto*).

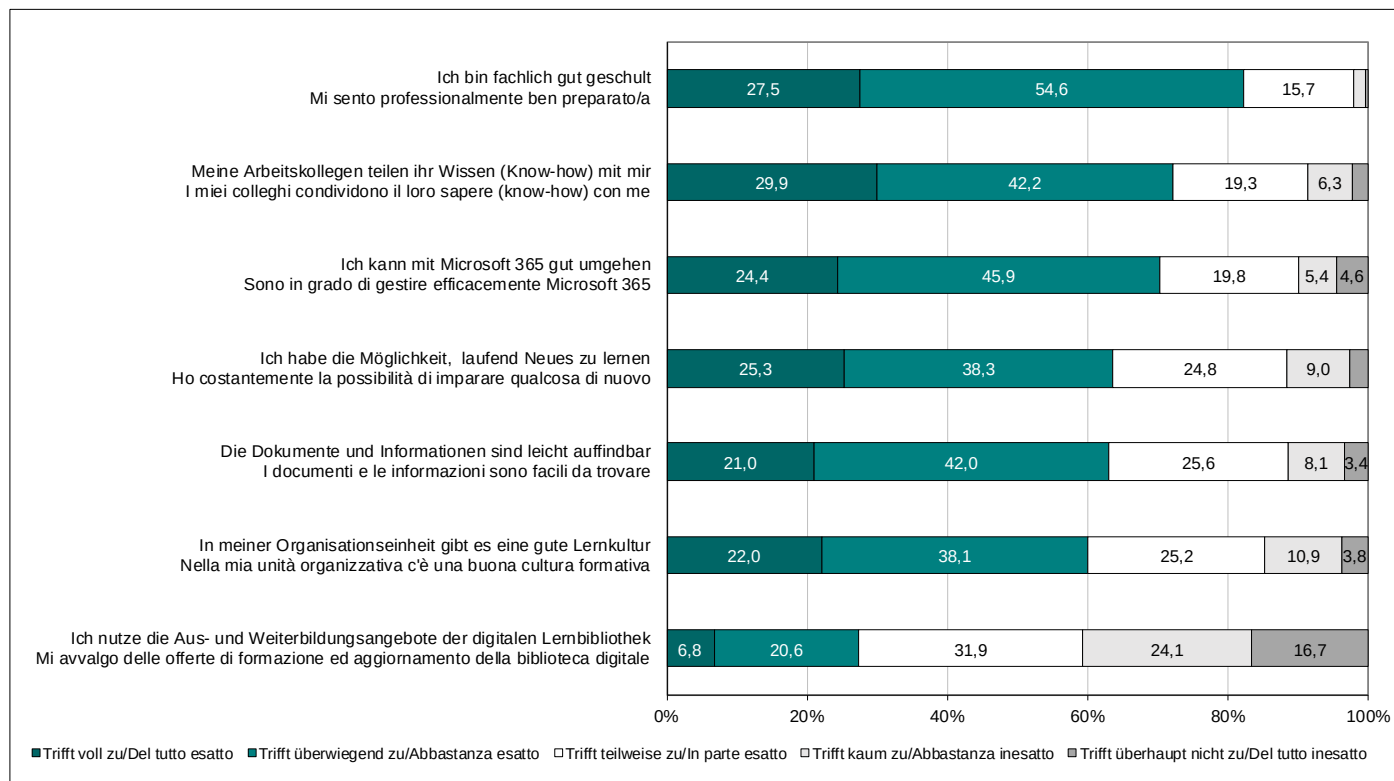
Graf. 6

Aus- und Weiterbildung - 2023

Prozentuelle Zusammensetzung

Formazione professionale - 2023

Composizione percentuale



Ein Vergleich der **Zufriedenheit insgesamt** in Zusammenhang mit dem Thema **Ausbildung** zeigt interessante Erkenntnisse.

Die Ausbildung spielt eine entscheidende Rolle für die Gesamtzufriedenheit; von denjenigen, die auf die Frage, ob sie *sich fachlich gut vorbereitet fühlen*, mit *trifft voll zu* geantwortet haben, geben 39,5% an, dass sie mit ihrer Arbeit im Allgemeinen *sehr zufrieden* und 50,2% *ziemlich zufrieden* sind.

Andersrum geben von zehn Befragten, die *sich fachlich nicht gut geschult fühlen (trifft überhaupt nicht zu)*, mehr als acht an, dass sie mit ihrer Arbeit im Allgemeinen *wenig* oder *gar nicht zufrieden* sind.

Die Lernkultur in der eigenen Organisationseinheit wirkt sich auf die Gesamtzufriedenheit aus: Von jenen, die mit *trifft voll zu* angeben, dass *in ihrer Organisationseinheit eine gute Lernkultur herrscht*, sind sechs von zehn *sehr zufrieden* mit ihrer Arbeit im Allgemeinen und fast vier von zehn *ziemlich zufrieden*. Nur ein sehr kleiner Teil ist *nicht zufrieden*. Im Gegensatz dazu bewerten zwei von drei derjenigen, die angeben, dass *in ihrer Organisationseinheit eine geringe Lernkultur herrscht*, ihre allgemeine Zufriedenheit negativ.

Mettendo in relazione la **formazione professionale** con la **soddisfazione complessiva**, emergono spunti interessanti.

La formazione professionale gioca un ruolo determinante per la soddisfazione complessiva; infatti, tra chi concorda appieno (*del tutto esatto*) nel *sentirsi professionalmente ben preparato*, il 39,5% si dichiara complessivamente *molto soddisfatto* e il 50,2% *abbastanza soddisfatto*.

Al contrario, tra coloro che non *si sentono professionalmente ben preparati (del tutto inesatto)*, oltre otto su dieci dichiarano di essere *poco* o *per nulla soddisfatti* in generale.

La cultura formativa della struttura di appartenenza ha un impatto sulla soddisfazione complessiva: infatti, tra chi si dichiara completamente concorde (*del tutto esatto*) nel ritenere che *nella propria unità organizzativa vi sia una buona cultura formativa*, sei su dieci sono *molto soddisfatti* in generale e quasi quattro su dieci sono *abbastanza soddisfatti*, mentre solo una piccolissima parte *non è soddisfatta*. Al contrario, tra chi dichiara una bassa *cultura formativa nella propria unità organizzativa* due persone su tre valutano negativamente la propria soddisfazione generale.

4.4 INFORMATION, KOMMUNIKATION

Drei von vier Bediensteten finden (*trifft voll bzw. überwiegend zu*), dass *sich in ihrer Organisationseinheit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entgegenkommen, wenn Hilfe benötigt wird*, und dass *bei Dienstbesprechungen die Möglichkeit besteht, die eigenen Anliegen vorzubringen*.

74,4% der Befragten geben an (*trifft voll bzw. überwiegend zu*), *über alle notwendigen Informationen zu verfügen, um ihre Arbeit gut erledigen zu können*.

4.4 INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE

Circa tre persone su quattro concordano (*del tutto o abbastanza esatto*) sul fatto che *nella propria unità organizzativa ci si aiuti in caso di difficoltà* e che *si possano presentare le proprie richieste durante le riunioni di servizio*.

Il 74,4% degli intervistati (*del tutto o abbastanza esatto*) ritiene di *disporre di tutte le informazioni necessarie per svolgere bene il proprio lavoro*.

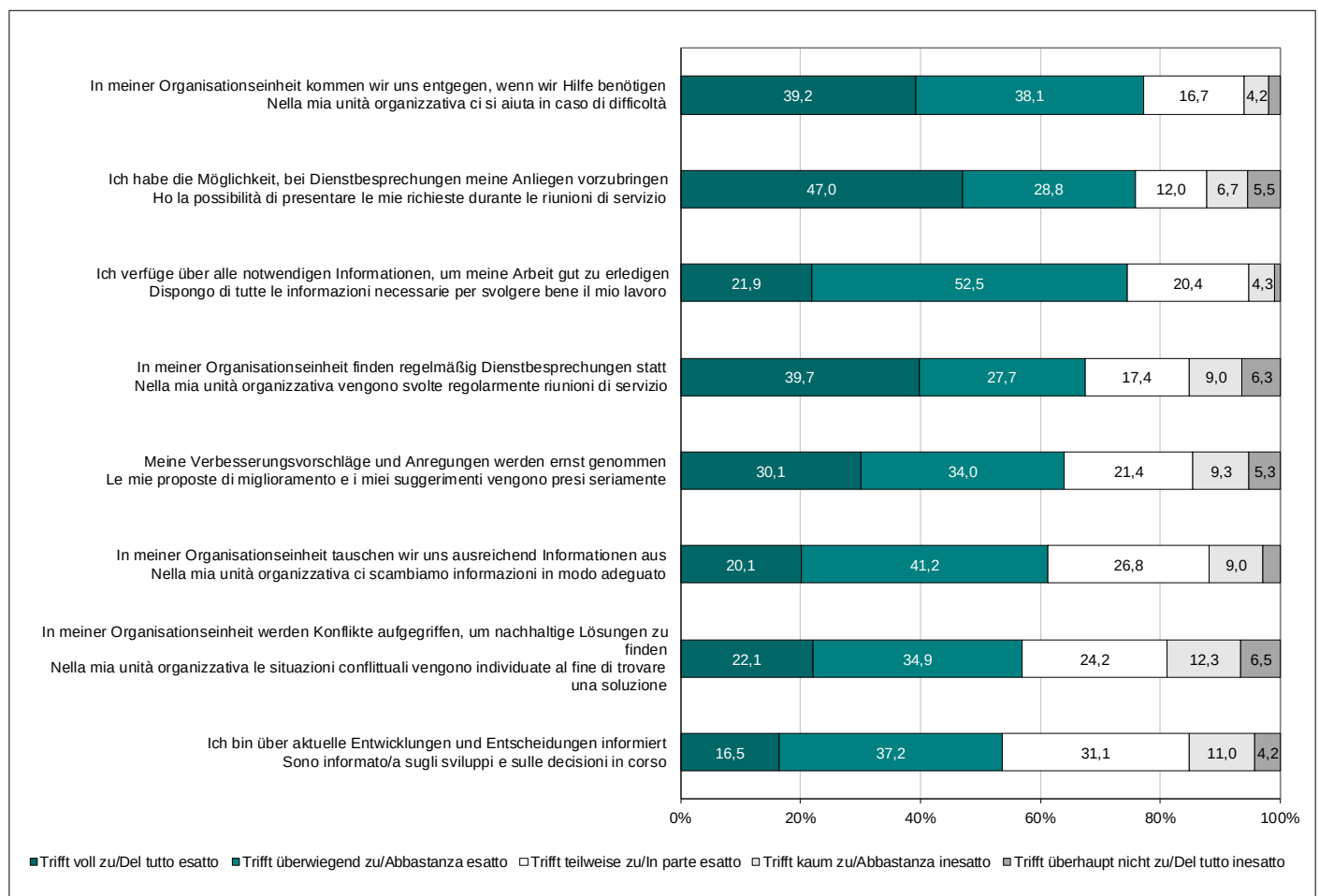
Graf. 7

Information, Kommunikation - 2023

Prozentuelle Zusammensetzung

Informazione, comunicazione - 2023

Composizione percentuale



Weniger Zustimmung findet das Thema **Kommunikation**: 61,4% der Befragten bewerten den *Informationsaustausch in ihrer Organisationseinheit* mit *trifft voll bzw. überwiegend zu*, 11,9% geben eine negative Rückmeldung (*trifft kaum bzw. überhaupt nicht zu*). Die Aussage, *über aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen informiert zu sein*, wird von

Sono invece meno positivi alcuni aspetti relativi alla **comunicazione**: il 61,4% degli intervistati (*del tutto o abbastanza esatto*) è dell'opinione che *lo scambio di informazioni nella propria struttura organizzativa avvenga in modo adeguato*, contro l'11,9% che risponde negativamente (*abbastanza o del tutto inesatto*). Inoltre, se il 53,7% ritiene di essere *informato sugli sviluppi e sulle decisioni in corso*,

53,7% bestätigt und von 15,2% als *kaum* oder *nicht zutreffend* eingestuft.

Ein **Vergleich der Umfragen aus den Jahren 2015 bis 2023** zeigt, dass sich der Merkmalswert **im Bereich Information und Kommunikation bei sämtlichen Aussagen verbessert hat**, insbesondere beim Thema *Konfliktlösung* (4,2 Punkte mehr).

dall'altra il 15,2% indica questa affermazione come *abbastanza* o *del tutto inesatta*.

In ogni caso, **dal 2015 al 2023** il valore caratterizzante è **migliorato per tutti gli aspetti relativi all'informazione e alla comunicazione**, in particolare con riguardo alla *gestione delle situazioni conflittuali* (4,2 punti in più).

Tab. 3

Information, Kommunikation - 2015, 2018 und 2023
Informazione, comunicazione - 2015, 2018 e 2023

INFORMATION, KOMMUNIKATION INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE	Merkmalswert Valore caratterizzante		
	2023	2018	2015
In meiner Organisationseinheit kommen wir uns entgegen, wenn wir Hilfe benötigen Nella mia unità lavorativa ci si aiuta in caso di difficoltà	77,1	76,6	75,2
Ich habe die Möglichkeit, bei Dienstbesprechungen meine Anliegen vorzubringen Ho la possibilità di presentare le mie richieste durante le riunioni di servizio	76,3	76,2	73,1
Ich verfüge über alle notwendigen Informationen, um meine Arbeit gut zu erledigen Dispongo di tutte le informazioni necessarie per svolgere bene il mio lavoro	72,6	71,0	70,4
In meiner Organisationseinheit finden regelmäßig Dienstbesprechungen statt Nella mia unità organizzativa vengono svolte regolarmente riunioni di servizio	71,4	71,2	67,8
Meine Verbesserungsvorschläge und Anregungen werden ernst genommen Le mie proposte di miglioramento e i miei suggerimenti vengono presi seriamente	68,6	-	-
In meiner Organisationseinheit tauschen wir uns ausreichend Informationen aus Nella mia unità organizzativa ci scambiamo informazioni in modo adeguato	66,7	65,3	63,3
In meiner Organisationseinheit werden Konflikte aufgegriffen, um nachhaltige Lösungen zu finden Nella mia unità organizzativa le situazioni conflittuali vengono individuate al fine di trovare una soluzione	63,4	61,9	59,2
Ich bin über aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen informiert Sono informato/a sugli sviluppi e sulle decisioni in corso	62,7	62,4	59,7

Etwa die Hälfte der Bediensteten arbeitet in **Arbeitsgruppen oder Teams** mit Kollegen anderer Organisationseinheiten zusammen. Vier von fünf dieser Bediensteten finden, dass die *Zusammenarbeit im Team gut funktioniert*; dass die *Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Team-Mitglieder klar definiert sind* ist für drei von vier Befragten zutreffend.

Circa la metà del personale lavora in **team/gruppi di lavoro** con colleghi e colleghe di altre unità organizzative: di questi, quattro su cinque affermano che la *collaborazione nel team è buona* e che i *compiti e le responsabilità dei membri del team sono chiaramente definiti*; per oltre tre persone su quattro *il gruppo di lavoro* del quale fanno parte *ottiene buoni risultati*.

Tab. 4

Arbeitsgruppen mit Kolleginnen und Kollegen anderer Organisationseinheiten - 2015, 2018 und 2023
Gruppi di lavoro con colleghe e colleghi di altre unità organizzative - 2015, 2018 e 2023

	Trifft voll zu Del tutto esatto	Trifft überwiegend zu Abbastanza esatto	Trifft teilweise zu In parte esatto	Trifft kaum zu Abbastanza inesatto	Trifft überhaupt nicht zu Del tutto inesatto	Merkmalswert Valore caratterizzante		
						2023	2018	2015
Die Zusammenarbeit im Team ist gut La collaborazione nel team è buona	35,1%	45,2%	16,2%	2,3%	1,2%	77,7	78,7	75,6
Die Arbeitsgruppe erzielt gute Ergebnisse Il gruppo di lavoro ottiene buoni risultati	32,8%	46,2%	17,6%	2,5%	0,9%	76,9	76,2	76,2
Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Team-Mitglieder sind klar definiert I compiti e le responsabilità dei membri del team sono chiaramente definiti	27,4%	47,6%	19,6%	4,4%	1,0%	74,0	72,6	74,3

Dort, wo Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Team gut definiert sind, ist die Zusammenarbeit zwischen den Kollegen besser. 82,3% derjenigen, die angeben, dass die *Aufgaben und Verantwortlichkeiten gut definiert sind*, beschreiben die *Zusammenarbeit im Team als sehr gut*. Es gibt auch einen positiven Zusammenhang zwischen *guter Zusammenarbeit im Team* und dem *Erreichen von Ergebnissen*: acht von zehn Befragten, die die *Zusammenarbeit im Team sehr positiv* bewerten, geben an, dass die *Arbeitsgruppe gute Ergebnisse erzielt*.

Laddove i compiti e le responsabilità del team sono ben definiti, la collaborazione tra colleghi risulta maggiore; l'82,3% di chi dice che *i compiti e le responsabilità sono ben definite* considera *ottima la collaborazione nel team*. Esiste inoltre un nesso positivo fra *buona collaborazione nel team* e il *raggiungimento di risultati*: tra chi valuta molto positivamente la *collaborazione nel team*, otto rispondenti su dieci sostengono che *il gruppo di lavoro ottiene buoni risultati*.

5. SMART WORKING

Das fünfte Kapitel der Untersuchung über das Wohlbefinden am Arbeitsplatz 2023 befasst sich mit der Analyse des von der Landesverwaltung angebotenen Arbeitens in **Smart Working**.

2.987 Personen haben auf die Fragen zum Thema Smart Working geantwortet: 55,5% der Befragten geben an, im Jahr 2022 in Smart Working gearbeitet zu haben, die restlichen 44,5% haben diese Möglichkeit nicht genutzt.

Von denjenigen, die nicht in Smart Working gearbeitet haben, machten 39,1% eine *Arbeit, die es nicht ermöglichte*, 36,3% waren *daran nicht interessiert*, 19,0% gaben *andere Gründe* an und 5,6% erhielten *keine Erlaubnis von ihrer Führungskraft*.

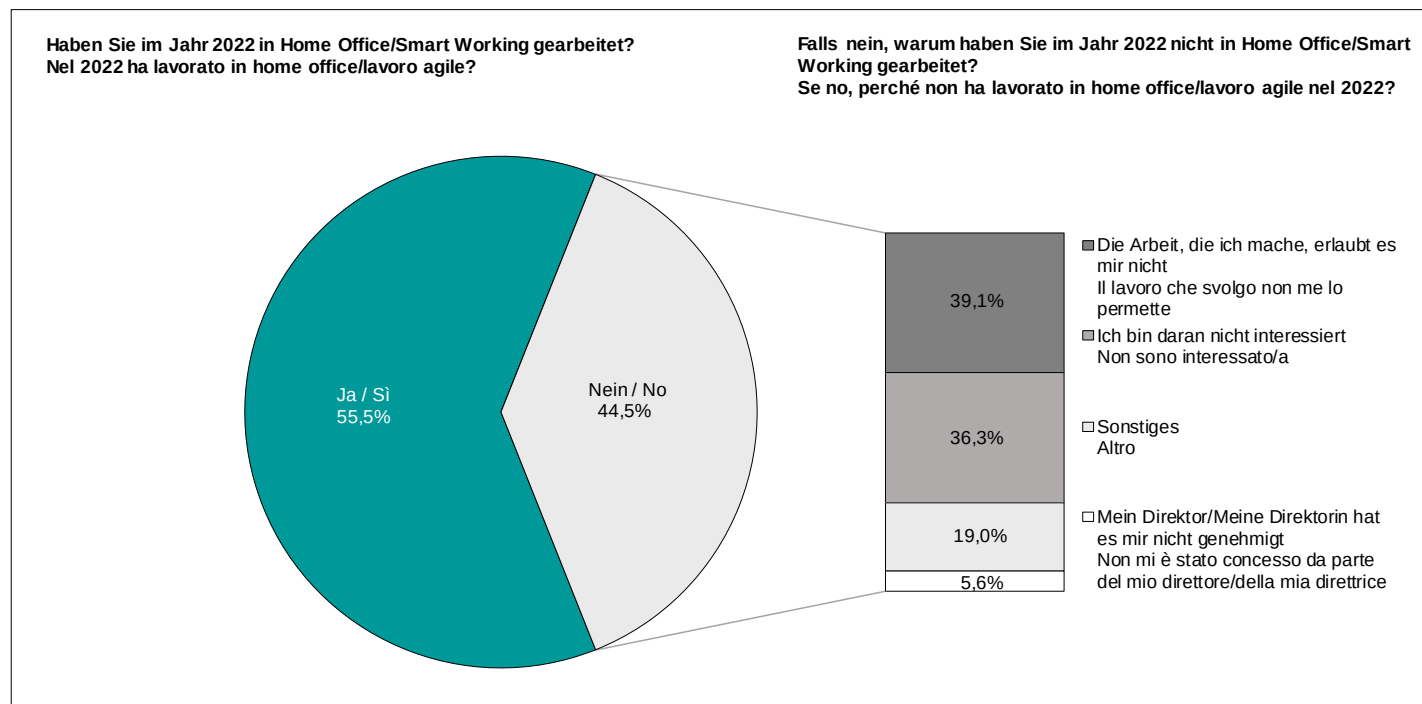
5. LAVORO AGILE

La quinta sezione dell'indagine 2023 del benessere sul posto di lavoro si articola attorno ad un'analisi della modalità di **lavoro agile** offerta dall'Amministrazione provinciale.

2.987 rispondenti hanno compilato le domande di questa sezione: il 55,5% di questi ha dichiarato di aver lavorato in modalità agile nel corso del 2022, mentre il restante 44,5% ha affermato di non averne usufruito.

Tra chi non ha lavorato in modalità agile il 39,1% ha un *lavoro che non glielo permette*, il 36,3% *non era interessato*, il 19,0% ha dichiarato di avere *altri motivi*, mentre il 5,6% *non ha avuto il permesso dal dirigente* della struttura d'appartenenza.

Graf. 8
Erfahrung mit Smart Working - 2023
 Prozentuelle Verteilung
Esperienza di lavoro agile - 2023
 Composizione percentuale



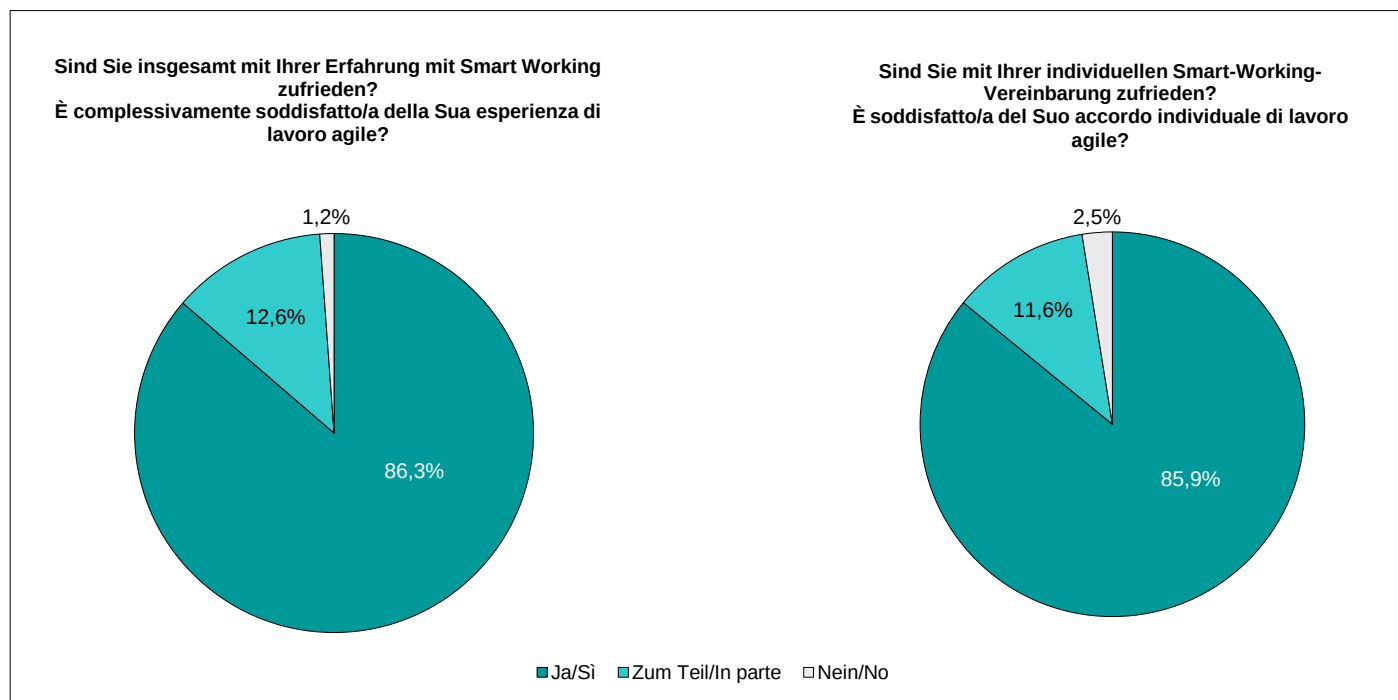
Die Zufriedenheit unter den Befragten ist sehr hoch: **86,3% geben an, insgesamt mit ihren Smart-Working-Erfahrungen zufrieden zu sein**, 12,6% sind nur *teilweise zufrieden* und nur 1,2% sind *unzufrieden*.

Seit April 2022 sind Bedienstete, die in Smart Working arbeiten wollen, vertraglich verpflichtet, eine individuelle Vereinbarung mit ihrem Vorgesetzten zu unterzeichnen: **85,9% sind mit der getroffenen Vereinbarung zufrieden**, 11,6% sind *teilweise zufrieden* und gerade 2,5% sind *nicht zufrieden*.

La soddisfazione dei lavoratori agili è assai elevata: **l'86,3% dichiara di essere complessivamente soddisfatto dalla propria esperienza di lavoro agile**, il 12,6% afferma di esserlo solo *in parte* e appena l'1,2% si dice invece *insoddisfatto*.

Per chi vuole lavorare in modalità agile, da aprile 2022 è contrattualmente prevista la sottoscrizione di un accordo individuale con il proprio direttore: **l'85,9% si dichiara soddisfatto dell'accordo stipulato**, l'11,6% risponde di esserlo *in parte*, mentre *non è soddisfatto* appena il 2,5% del totale.

Graf. 9
Zufriedenheit betreffend die Erfahrung mit Smart Working - 2023
 Prozentuelle Verteilung
Soddisfazione rispetto all'esperienza di lavoro agile - 2023
 Composizione percentuale



Wer geantwortet hat, dass er nur *zum Teil* oder gar *nicht zufrieden* ist, konnte die eigene Unzufriedenheit in Zusammenhang mit dem Smart Working bzw. der individuellen Zielvereinbarung begründen.

Um die Bewertung der individuellen Erfahrungen und Vereinbarungen mit Smart Working eingehender analysieren zu können, wurde beschlossen, **Schlüsselwörter** zu verwenden, welche die Kommentare zusammenfassen. Durch die unbegrenzte Länge der Antworten kam es häufig vor, dass mehrere Aussagen zu unterschiedlichen Themen gemacht wurden, so dass bei der Auswertung mehrere Schlagworte identifiziert werden konnten.

Die wichtigsten Stichwörter unter den Kommentaren der 227 Befragten, die in Smart Working gearbeitet haben, aber aufgrund der gemachten Erfahrungen Zweifel äußern, sind wie folgt aufgeteilt:

- Das Schlüsselwort *Hardware* wird von 21,6% angeführt. Der Begriff wird genannt von 22,2% derjenigen, die sich als *teilweise zufrieden* bezeichnen und von 16,7% jener, die *nicht zufrieden* sind.
- Das Schlüsselwort *Arbeitsumfeld* wird von 17,7% insgesamt bzw. von 16,0% derjenigen, die im Fragebogen eine *teilweise* Zufriedenheit angeben und 33,3% derjenigen, die mit der Erfahrung mit Smart Working *nicht zufrieden* sind, zitiert.

A coloro che hanno affermato di essere soddisfatti solo *in parte* o del tutto *insoddisfatti*, è stata data la possibilità di motivare l'insoddisfazione relativamente all'esperienza di lavoro agile e/o al proprio accordo individuale.

Al fine di poter analizzare in maniera più approfondita la valutazione delle esperienze e degli accordi individuali di lavoro agile, si è provveduto a sintetizzare i commenti per mezzo di specifiche **parole chiave**. Siccome non vi erano limiti alla lunghezza della risposta, spesso è accaduto che i commenti contenessero più dichiarazioni su argomenti diversi, determinando in fase di analisi l'identificazione di più parole chiave.

Le parole chiave principali, individuate tra i commenti dei 227 rispondenti che hanno usufruito della modalità di lavoro agile e che hanno rilevato delle criticità nell'esperienza lavorativa, sono le seguenti:

- La parola chiave *hardware* viene citata complessivamente nel 21,6% dei casi. Il termine viene menzionato dal 22,2% di chi ha risposto di essere *parzialmente soddisfatto* e per il 16,7% da chi invece *non è soddisfatto*.
- Il tema dell'*ambiente lavorativo* emerge nel 17,7% dei commenti. Chi ha indicato *parziale* soddisfazione all'interno del questionario vi si riferisce per il 16,0%, chi invece *non è soddisfatto* dell'esperienza di lavoro agile lo indica per il 33,3%.

- Das Schlüsselwort *Ausrüstung* wird insgesamt von 11,9% genannt. Dieser Prozentsatz ergibt sich aus 11,7%, die sich als *teilweise zufrieden* bezeichnen und 13,9%, die sich als *nicht zufrieden* bezeichnen.

- La parola chiave *attrezzatura* viene menzionata complessivamente nell'11,9% dei casi. Tale percentuale risulta dall'11,7% di chi si è dichiarato *parzialmente* soddisfatto e dal 13,9% di chi invece si è dichiarato/a *non soddisfatto*.

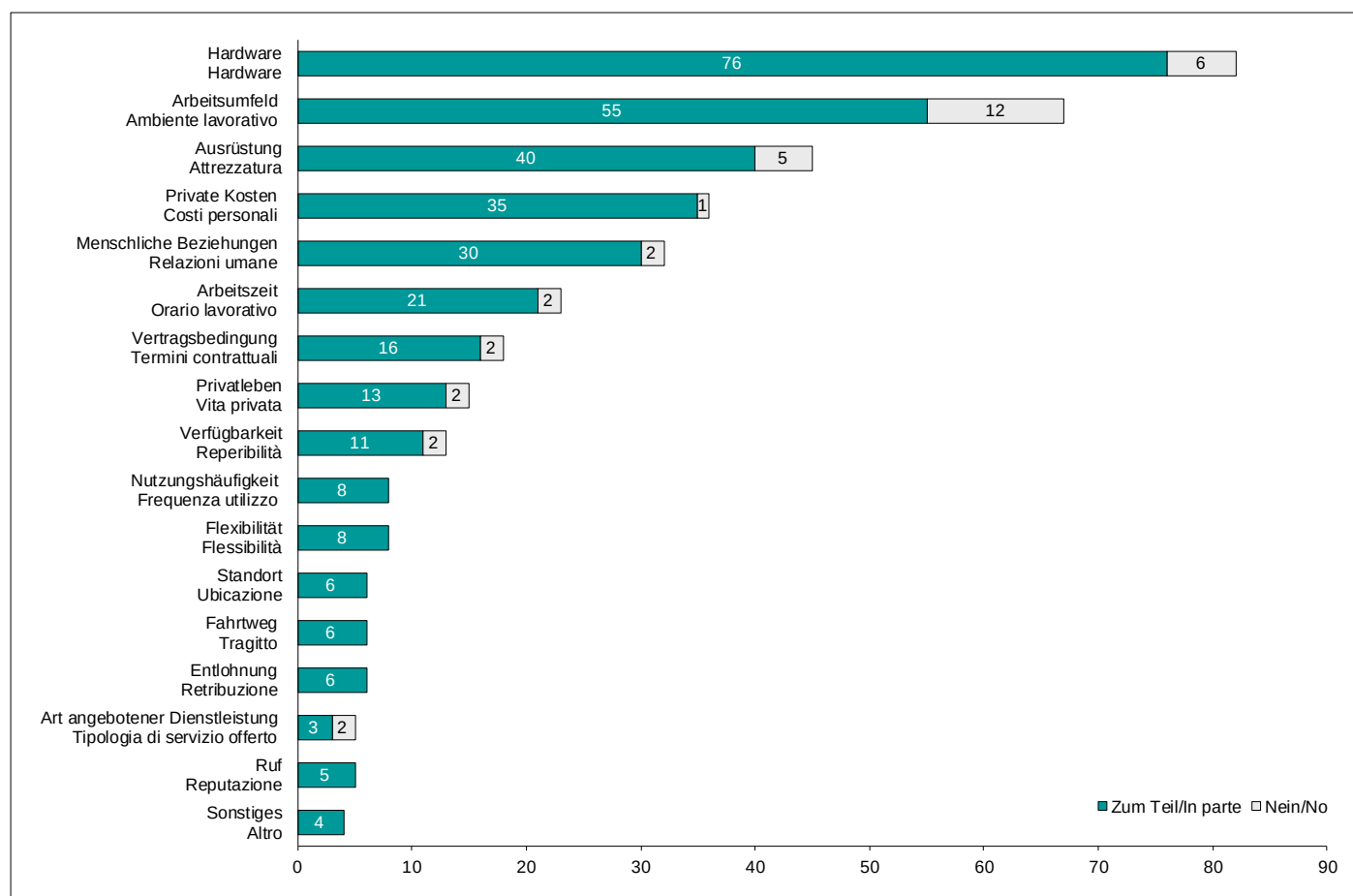
Graf. 10

Gründe für die Unzufriedenheit mit dem Smart Working

Absolute Werte

Motivi di insoddisfazione rispetto al lavoro agile

Valori assoluti



Gründe für die Unzufriedenheit mit dem Smart Working

Wortwolke

Motivi di insoddisfazione rispetto al lavoro agile

Nuvola di parole



Die wichtigsten Stichwörter unter den Kommentaren der 234 Befragten, die in Smart Working gearbeitet haben, aber Zweifel an der eigenen individuellen Smart-Working-Vereinbarung hegen, sind wie folgt aufgeteilt:

- Das Schlüsselwort *Nutzungshäufigkeit* wird insgesamt von 25,3% genannt. Der Begriff wird von 26,5% derjenigen, die angegeben haben, *teilweise zufrieden* zu sein, und von 12,0% derjenigen, *nicht zufrieden* zu sein benutzt.
- Das Schlüsselwort *Vertragsbedingung* wird insgesamt von 22,9% angegeben. Diejenigen, die im Fragebogen eine *teilweise* Zufriedenheit angeben, nennen es zu 20,6%; diejenigen, die mit den Erfahrungen *nicht zufrieden* sind, zu 48,0%.
- Das Schlüsselwort *Flexibilität* wird von insgesamt 15,8% genannt. Dieser Prozentsatz ergibt sich aus 16,2%, die sich als *teilweise zufrieden* bezeichnen und 12,0%, die sich als *nicht zufrieden* bezeichnen.

Le parole chiave principali, individuate tra i commenti dei 234 rispondenti che hanno usufruito della modalità di lavoro agile e che hanno rilevato delle criticità rispetto ai propri accordi individuali, sono invece le seguenti:

- La parola chiave *frequenza utilizzo* viene citata complessivamente per il 25,3%. Il termine viene menzionato dal 26,5% di chi ha risposto di essere *parzialmente soddisfatto* e per il 12,0% da chi invece *non è soddisfatto*.
- La parola chiave *termini contrattuali* compare nel 22,9% dei commenti. Chi ha indicato *parziale* soddisfazione all'interno del questionario vi si riferisce per il 20,6%, chi invece *non è soddisfatto* dell'esperienza lo indica per il 48,0%.
- La parola chiave *flessibilità* viene menzionata complessivamente nel 15,8% dei casi. Percentuale risultante dal 16,2% di chi si è dichiarato *parzialmente* soddisfatto e dal 12,0% di chi invece si è dichiarato *non soddisfatto*.

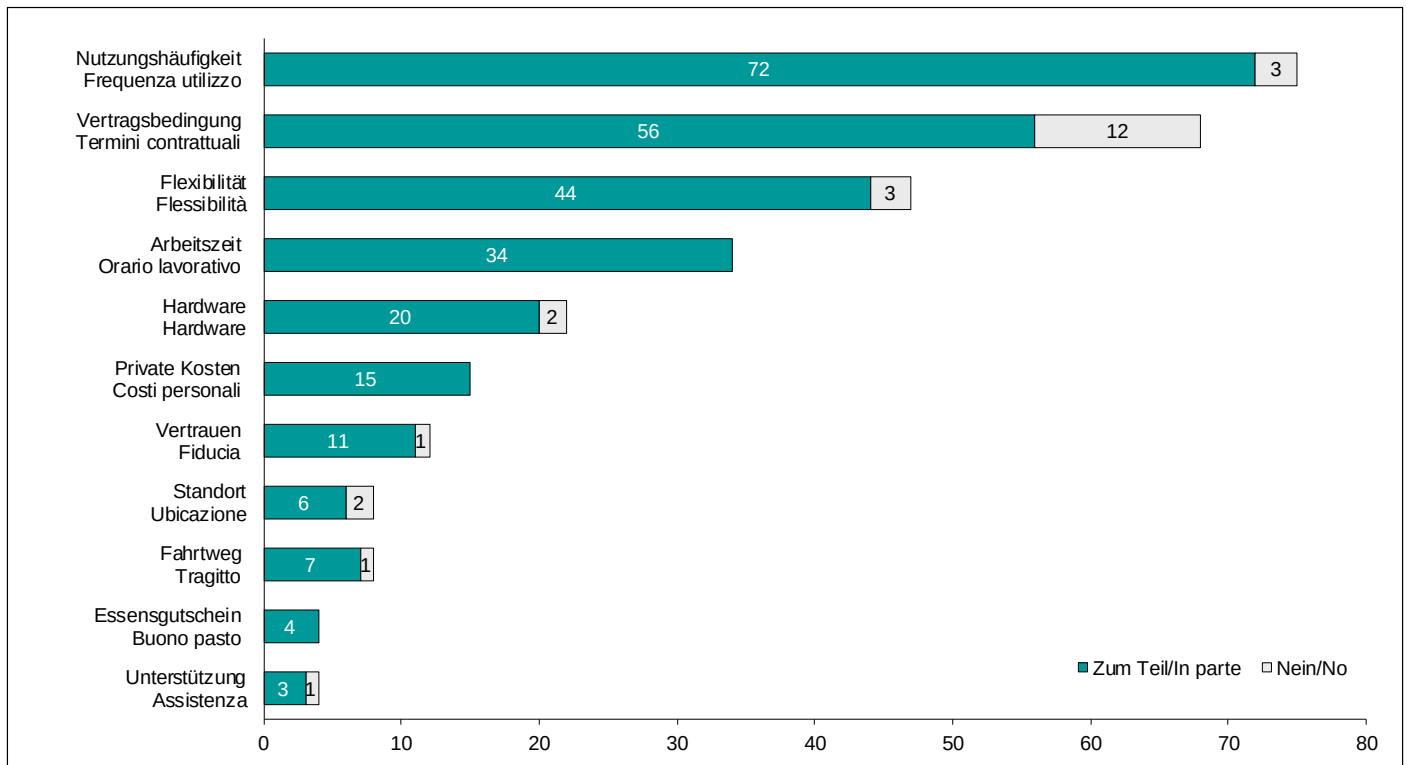
Graf. 12

Gründe für die Unzufriedenheit mit der individuellen Vereinbarung

Absolute Werte

Motivi di insoddisfazione rispetto all'accordo individuale

Valori assoluti



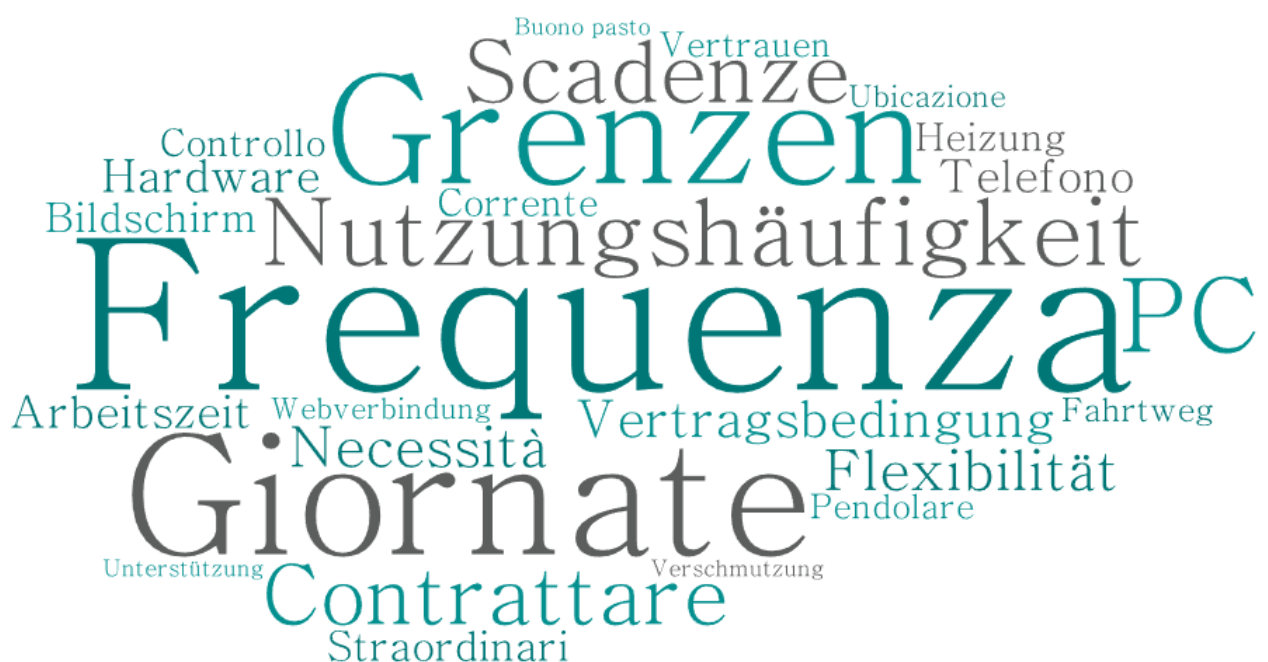
Graf. 13

Gründe für die Unzufriedenheit mit der individuellen Vereinbarung

Wortwolke

Motivi di insoddisfazione rispetto all'accordo individuale

Nuvola di parole



Von denjenigen, die nicht in Smart Working gearbeitet haben, wurden 136 Kommentare erfasst, in welchen andere einschränkende Gründe als die vom Fragebogen vorgesehenen genannt werden. Auch diese wurden in Stichwörtern zusammengefasst. Die wichtigsten davon sind:

- Das Stichwort *Nicht besprochen* wird von insgesamt 23,2% genannt.
- Das Stichwort *Arbeitsumfeld* wird von insgesamt 20,0% genannt.
- Das Stichwort *Neu eingestellt* wird von insgesamt 15,3% genannt.

Tra coloro che non hanno usufruito della modalità di lavoro agile sono invece stati raccolti 136 commenti, nei quali sono state identificate cause ulteriori, non previste tra le modalità di risposta proposte nel questionario, a giustificazione del mancato utilizzo del lavoro agile. Si è provveduto a sintetizzare anche questi commenti per parole chiave. Le principali sono le seguenti:

- La parola chiave *non discusso* viene citata complessivamente per il 23,2%.
- La parola chiave *ambiente lavorativo* appare complessivamente nel 20,0% dei casi.
- La parola chiave *Neoassunto/a* viene menzionata complessivamente per il 15,3%.

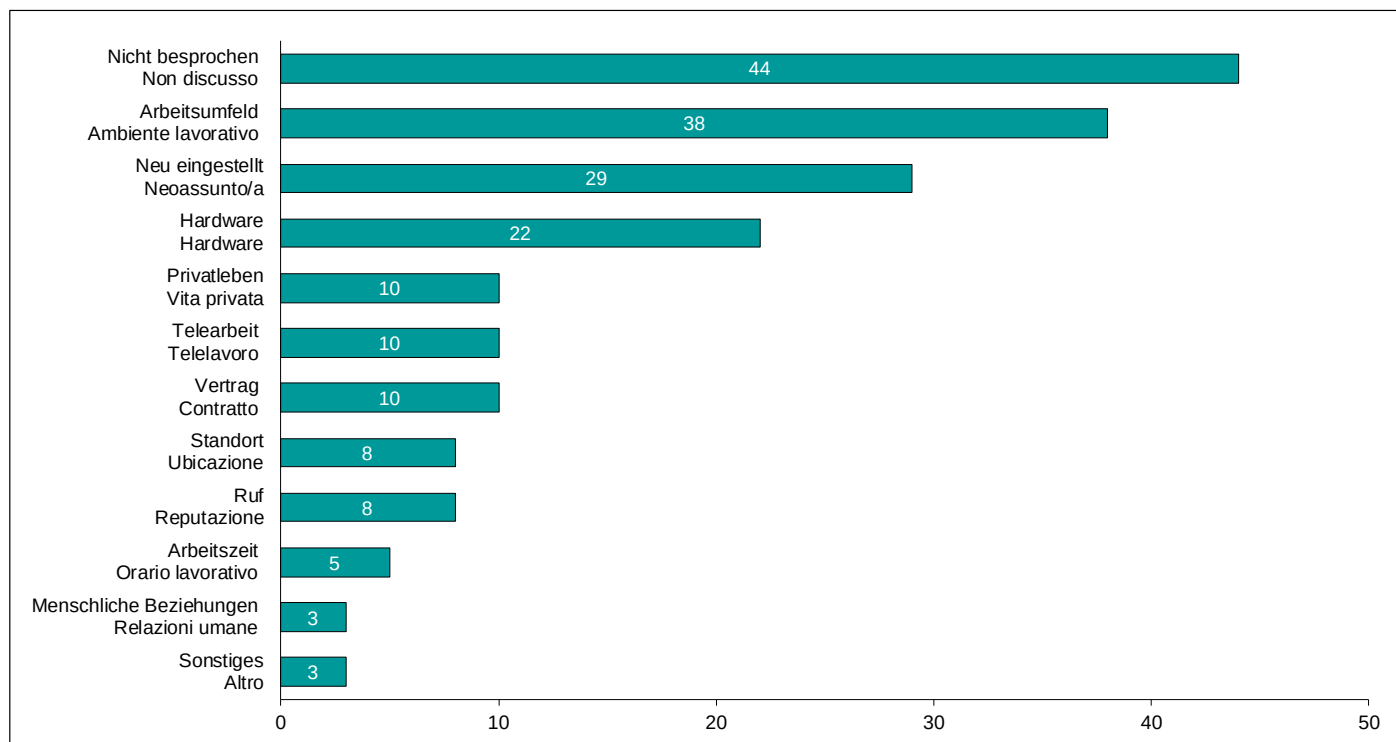
Graf. 14

Gründe für die Nichtnutzung des Smart Working

Absolute Werte

Motivi per il mancato utilizzo del lavoro agile

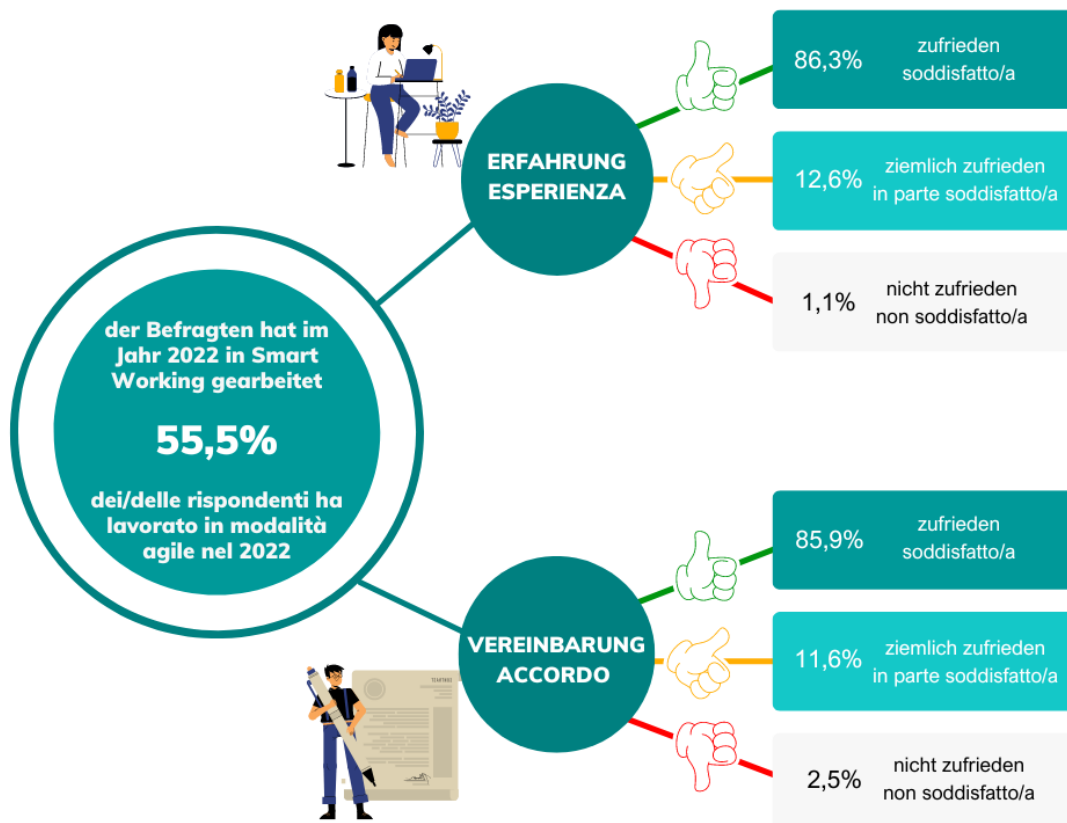
Valori assoluti



Graf. 15
Gründe für die Nichtnutzung des Smart Working
 Wortwolke
Motivi per il mancato utilizzo del lavoro agile
 Nuvola di parole



Graf. 16
Smart Working: Erfahrung und individuelle Vereinbarung
 Infografik
Lavoro agile: esperienza e accordo individuale
 Infografica



6. EINSTELLUNG, VORSCHLÄGE

Hinsichtlich der Bereitschaft, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen, erklären sich **75,8% der Befragten dazu bereit**, 49,0% allerdings nur *unter der Bedingung, dass sie andere Aufgaben abgeben können*.

Für zwei von drei Befragten kommt ein **Arbeitsplatzwechsel nicht in Frage**. Jene, die gerne wechseln würden, würden lieber in eine andere Abteilung (16,6%) als innerhalb derselben (8,6%) Abteilung wechseln.

6. ATTEGGIAMENTO, PROPOSTE

Il **75,8% dei partecipanti all'indagine dichiara di essere disponibile a farsi carico di ulteriori incombenze**: di questi, il 49,0% soltanto potendo cedere altri incarichi.

Per due rispondenti su tre un **cambio di lavoro è fuori questione**. Coloro che invece vorrebbero cambiare preferirebbero trasferirsi in un'altra ripartizione (16,6%) piuttosto che rimanere all'interno della stessa (8,6%).

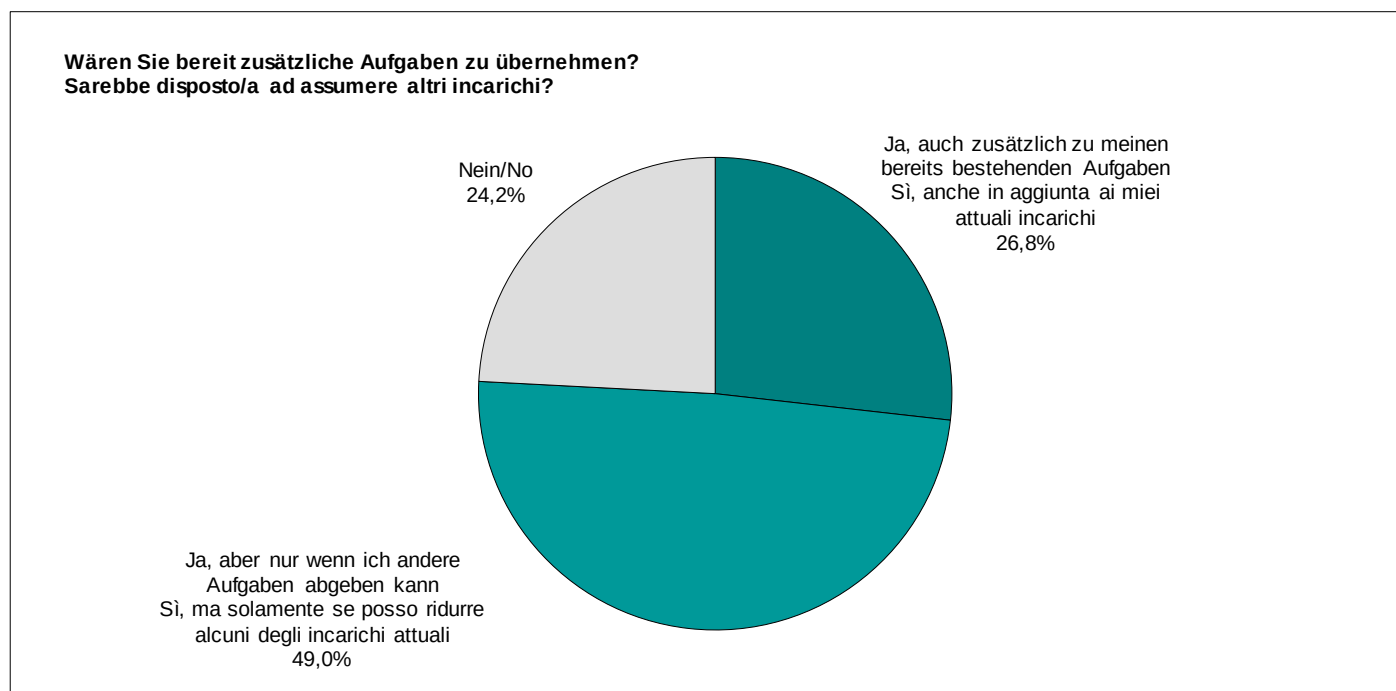
Graf. 17

Übernahme von zusätzlichen Aufgaben

Prozentuelle Verteilung

Assunzione di altri incarichi

Composizione percentuale



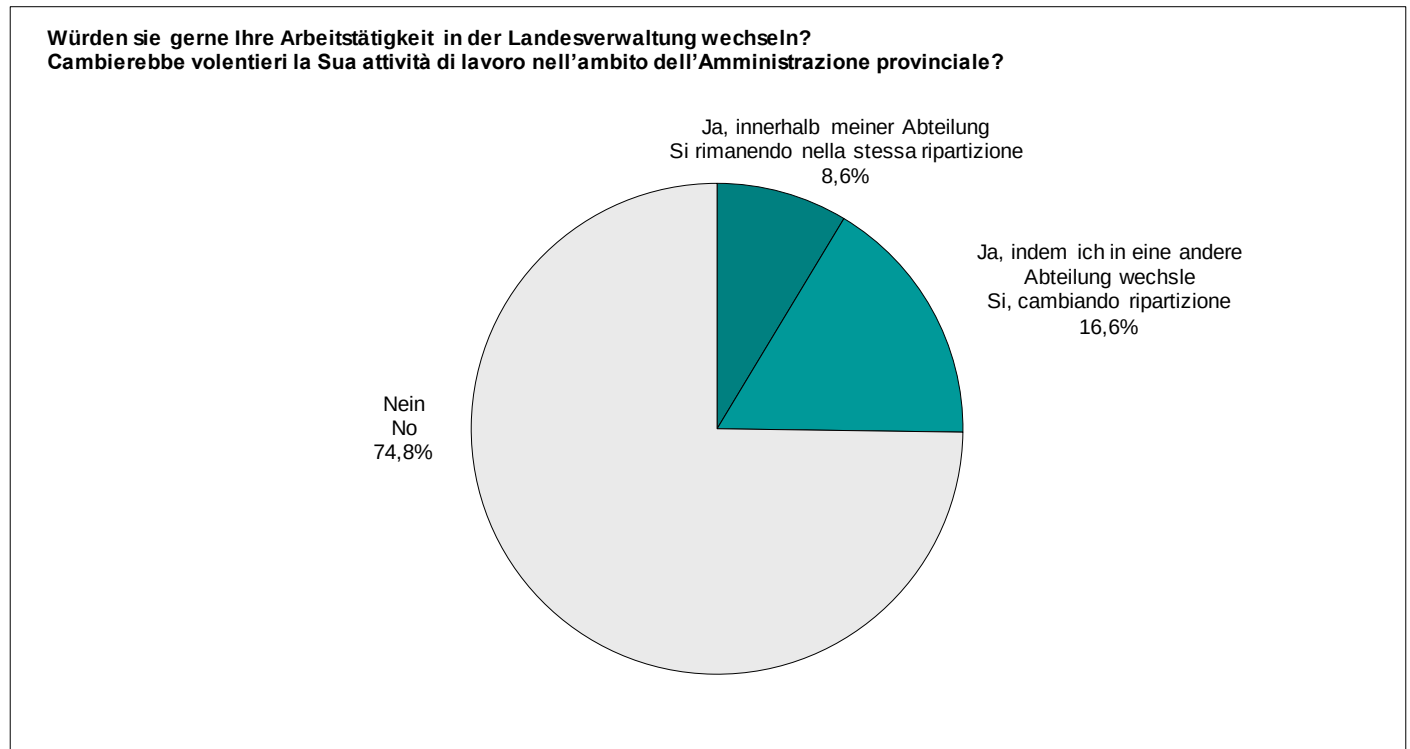
Graf. 18

Wechsel der Arbeitstätigkeit

Prozentuelle Verteilung

Cambiamento dell'attività di lavoro

Composizione percentuale



Zum ersten Mal wurde die Frage gestellt, ob die Person grundsätzlich **bereit wäre, am späten Nachmittag oder abends zu arbeiten, um die Öffnungszeiten oder die Erreichbarkeit für die Bürger zu verlängern** (als Turnusarbeit mit Kollegen, mit Zeitausgleich, in Smart Working).

Jeder Vierte wäre dazu bereit, wobei ein Drittel davon nur in Smart Working. Fast ein Drittel der Befragten gibt an, keinen Bürgerkontakt zu haben, während **43,3% die Frage mit Nein beantworten**.

Nel successivo quesito è stato chiesto ai partecipanti all'indagine se, in linea di principio, fossero **disponibili a lavorare nel tardo pomeriggio o in orario serale per ampliare gli orari di apertura o di reperibilità per il pubblico** (attraverso modalità di turnazione coi colleghi, con recuperi o in lavoro agile).

Un lavoratore su quattro ha dichiarato che sarebbe disposto a lavorare in tale orario, e un terzo di questi lo sarebbe ma unicamente in modalità agile. Quasi un terzo dei rispondenti invece dichiara di non avere contatto col pubblico, mentre il **43,3% afferma di non essere disponibile**.

Graf. 19

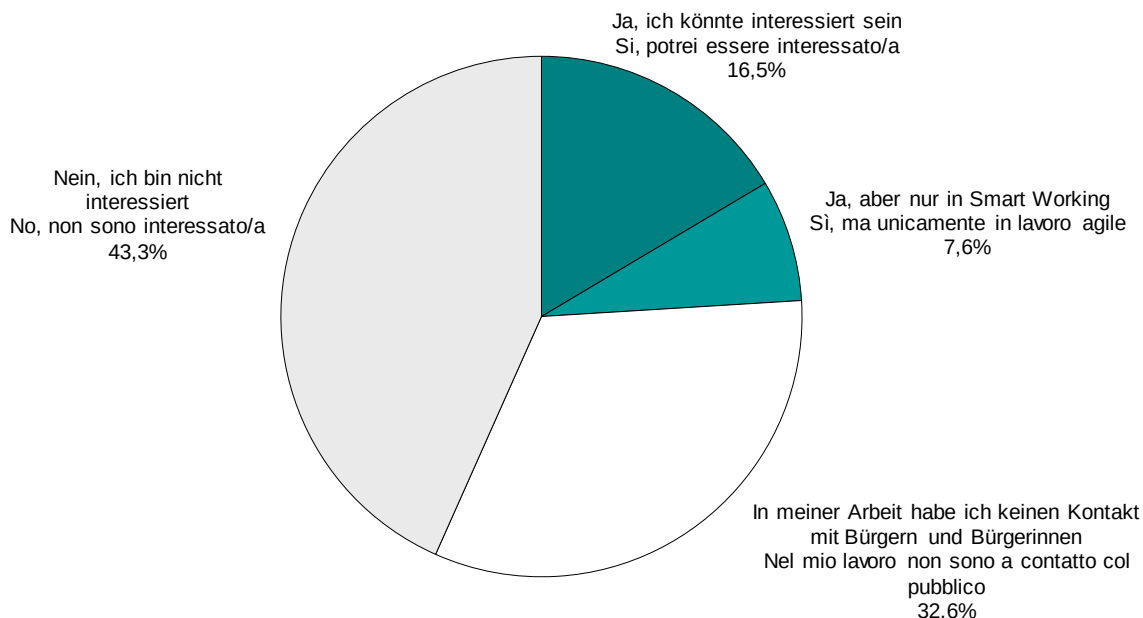
Verlängerung der Öffnungszeiten bzw. der Erreichbarkeit für Bürgerinnen und Bürger

Prozentuelle Verteilung

Ampliamento degli orari di apertura e della reperibilità per il pubblico

Composizione percentuale

Wären Sie grundsätzlich bereit, am späten Nachmittag oder abends zu arbeiten, um die Öffnungszeiten oder die Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger zu verlängern?
Sarebbe disponibile, in linea di principio, a lavorare nel tardo pomeriggio o in orario serale per ampliare gli orari di apertura o di reperibilità per il pubblico?



6.1 VORSCHLÄGE UND ANREGUNGEN

Abschließend wurde den Mitarbeitern die Möglichkeit geboten, **Vorschläge zur Steigerung der persönlichen Zufriedenheit** einzubringen. Insgesamt haben dies 1.122 Personen getan (also jeder dritte), sei es auch nur um zum Ausdruck zu bringen, dass sie mit ihrem derzeitigen Arbeitsplatz zufrieden sind.

Aufgrund der **offenen Fragestellung** sind die Äußerungen sehr vielseitig und reichen von *danke* oder *sehr zufrieden* über verschiedenste Verbesserungsvorschläge sowie Kritik bis hin zu Frust, Ärger und Resignation. Aufgrund der Fragestellung überwiegen erwartungsgemäß die negativen Äußerungen, hat doch ein zufriedener Mitarbeiter naturgemäß kaum Verbesserungswünsche.

Die unterschiedlich große Darstellung der Schlagwörter nach Häufigkeit der Nennung vermittelt einen unmittelbaren Eindruck über deren Wichtigkeit. So stechen neben allgemeinen Begriffen wie *Verwaltung* und *Mitarbeiter* auch Wörter wie *Führungskraft*, *Lohn*, *Weiterbildung*, *Leistung* ins Auge. Dies sind genau jene zentralen Begriffe, auf die auch der Fragebogen selbst aufbaut.

6.1 PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Alla fine del questionario, è stata data ai dipendenti la possibilità di formulare **suggerimenti per aumentare la propria soddisfazione personale**. In totale hanno risposto 1.122 persone (circa una su tre), in alcuni casi solo per ribadire che sono già soddisfatti del loro posto di lavoro attuale.

Trattandosi di un **quesito aperto**, le risposte possono essere polivalenti e vanno dal semplice "grazie" o "molto soddisfatto" a vari suggerimenti per il miglioramento; non mancano però le critiche e i commenti pregni di frustrazione, rabbia o rassegnazione. Per come era posto il quesito, i commenti negativi, come previsto, prevalgono su quelli positivi: un dipendente soddisfatto non ha quasi nessun desiderio di miglioramento.

La diversa dimensione delle parole chiave, proporzionata alla frequenza con cui appaiono, dà un'impressione immediata della loro importanza. Così, oltre a termini generali come *amministrazione* e *dipendenti*, attirano l'attenzione anche parole come *dirigente*, *stipendio*, *formazione*, *rendimento*, *prestazioni*. Sono proprio questi i termini principali che ricorrono anche nella struttura stessa del questionario.

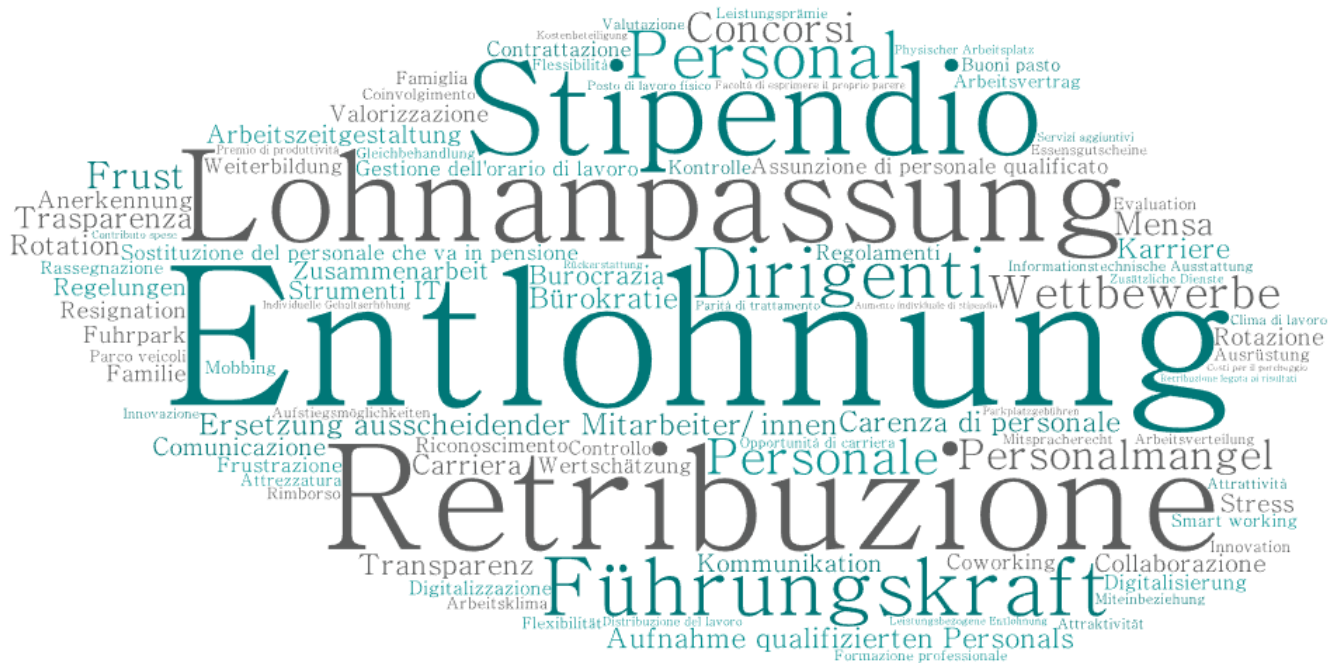
Graf. 20

Vorschläge zur Steigerung der Zufriedenheit

Wortwolke

Suggerimenti per il miglioramento della soddisfazione

Nuvola di parole



Aufgrund der freien Antwortmöglichkeiten, auch in Bezug auf die Länge der Antworten, kam es häufig vor, dass in einem Kommentar mehrere unterschiedliche Aussagen getätigt wurden. Insgesamt wurden in den **1.122 Kommentaren** 2.186 Aussagen getroffen, die sich wiederum in Themenbereiche zusammenfassen lassen.

Nei **1.122 commenti** raccolti sono state fatte complessivamente 2.186 dichiarazioni, raggruppate - in fase di analisi - per aree tematiche: poiché non vi erano limiti alla lunghezza della risposta, spesso è accaduto che siano state fatte più dichiarazioni su argomenti diversi.

Tab. 5

Vorschläge zur Steigerung der Zufriedenheit nach Themenbereich
Suggerimenti per il miglioramento della soddisfazione per area tematica

Themenbereich	Anzahl Numero	%	Area tematica
Entlohnung, Lohnanpassung	519	23,7%	Retribuzione, adeguamento stipendiale
Führungskraft	161	7,4%	Dirigenti
Personal (Personalmangel, Ersetzung ausscheidender Mitarbeiter/innen, Wettbewerbe, Aufnahme qualifizierten Personals)	143	6,5%	Personale (carezza di personale, sostituzione del personale che va in pensione, concorsi, assunzione di personale qualificato)
Arbeitszeitgestaltung	121	5,5%	Gestione dell'orario di lavoro
Kommunikation, Transparenz, Zusammenarbeit	119	5,4%	Comunicazione, trasparenza, collaborazione
Anerkennung, Wertschätzung	106	4,8%	Riconoscimento, valorizzazione
Informationstechnische Ausstattung	88	4,0%	Strumenti IT
Bürokratie, Digitalisierung	87	4,0%	Burocrazia, digitalizzazione
Weiterbildung	84	3,8%	Formazione professionale
Arbeitsvertrag, Regelungen	73	3,3%	Contrattazione, regolamenti
Frust, Resignation	69	3,2%	Frustrazione, rassegnazione
Smart working, Coworking	66	3,0%	Smart working, Coworking
Karriere, Aufstiegsmöglichkeiten	61	2,8%	Carriera, opportunità di carriera
Physischer Arbeitsplatz	59	2,7%	Posto di lavoro fisico
Arbeitsverteilung, Rotation	54	2,5%	Distribuzione del lavoro, rotazione
Miteinbeziehung, Mitspracherecht	51	2,3%	Coinvolgimento, facoltà di esprimere il proprio parere
Leistungsbezogene Entlohnung, Leistungsprämie, individuelle Gehaltserhöhung	44	2,0%	Retribuzione legata ai risultati, premio di produttività, aumento individuale di stipendio
Gleichbehandlung	41	1,9%	Parità di trattamento
Mensa, Essensgutscheine	38	1,7%	Mensa, buoni pasto
Anderes	202	9,2%	Altro
Insgesamt	2.186	100,0%	Totale

Die meisten Kommentare (519) betreffen das Thema *Entlohnung, Lohnanpassung*. Es wird auf eine Erhöhung der Gehälter gehofft, welche die Inflation und die im Laufe der Jahre erheblich gestiegenen Lebenshaltungskosten berücksichtigt. In diesem Zusammenhang wird besonders bedauert, dass die in der Landesverwaltung ausgezahlten Gehälter deutlich niedriger und daher nicht wettbewerbsfähig mit den in der Privatwirtschaft gezahlten Gehältern sind. Dies fördert folglich die Migration der Landesbediensteten in die Privatwirtschaft, bietet keinen Anreiz für den Erwerb neuen Personals, das notwendig ist, um den erheblichen Personalmangel zu beheben, und schwächt die Motivation der Bediensteten, die eine höhere Arbeitsbelastung als in der Vergangenheit bewältigen müssen.

161 Kommentare beziehen sich auf die *Führungskräfte*, hauptsächlich auf Amtsebene, manchmal auf Abteilungsebene und in einigen wenigen Fällen auf beiden Ebenen: Einerseits wird Kritik zu verschiedenen Bereichen geäußert,

La maggior parte delle osservazioni (519) concerne il tema *retribuzione, adeguamento stipendiale*. Viene auspicato un incremento degli stipendi che tenga conto dell'inflazione e del consistente aumento del costo della vita verificatosi negli ultimi anni. Al riguardo viene molto sentita la circostanza, in base alla quale le retribuzioni nell'Amministrazione provinciale - nettamente inferiori e quindi non concorrenziali rispetto agli stipendi corrisposti nel settore privato - favoriscono la migrazione verso quest'ultimo del personale provinciale, non incentivano nuove assunzioni, necessarie per sopperire la considerevole carezza di organico, e arrecano un calo di motivazione del personale che si trova a gestire un carico di lavoro maggiore rispetto al passato.

161 commenti riguardano i *dirigenti*, principalmente a livello d'ufficio, talvolta a livello di ripartizione e in qualche sporadico caso a entrambi i livelli: da un lato vengono mosse critiche relative a diversi contesti e dall'altro vengono auspicati corsi di formazione

andererseits werden gezielte Weiterbildungsangebote, auch zum Personalmanagement und zur internen Konfliktbewältigung, gefordert. In einigen wenigen Kommentaren wurde der Wunsch nach einer allgemein flacheren Hierarchie geäußert.

Ein weiteres wichtiges Thema betrifft das *Personal* (143), insbesondere die Notwendigkeit, den Personalbestand aufzustocken, um die Arbeitsüberlastung zu bewältigen, freie Stellen zu besetzen, neue Projekte verfolgen zu können, die vereinbarten Ziele zu erreichen, den Arbeitsstress zu verringern und an Fortbildungskursen teilnehmen zu können.

In Bezug auf die *Arbeitszeitgestaltung* sind 121 Vorschläge zur Steigerung des Wohlbefindens des Personals eingegangen: Dazu gehören die Wiedereinführung der flexiblen Arbeitszeit, die vor allem für Pendler sehr nützlich ist, die Verringerung der Arbeitszeiten samt freien Freitagnachmittagen bzw. Option auf freien Freitagnachmittagen bei selben Wochenstunden. Schließlich wird in einigen Fällen der Wunsch geäußert, die Überstunden zu verringern bzw. weniger Stunden am Abend oder am Wochenende arbeiten zu müssen.

119 Kommentare sind dem Thema *Kommunikation, Transparenz, Zusammenarbeit* gewidmet.

Das Bedürfnis nach häufigerer Kommunikation wird sowohl innerhalb der eigenen Organisationseinheit (auch durch die Erstellung von Newslettern), als auch zwischen gleich- oder höherrangigen Strukturen und mit externen Ämtern zum Ausdruck gebracht.

Der Wunsch nach mehr Transparenz wird in Bezug auf die in der eigenen Organisationseinheit bestehende Situation ausgesprochen.

Schließlich wird eine bessere und intensivere Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern derselben Struktur, mit den Führungskräften sowie zwischen den Organisationseinheiten der gleichen oder der unterschiedlichen hierarchischen Ebenen erhofft.

Unter den 106 Kommentaren zum Thema *Anerkennung, Wertschätzung* wurde vor allem der Wunsch nach gegenseitiger Wertschätzung, nach der Nutzung der Fähigkeiten und dem menschlichen Respekt sowie nach der Anerkennung der geleisteten Tätigkeit und des Engagements zum Ausdruck gebracht.

Deutlich weniger Kommentare gingen in Bezug auf folgende Themen ein:

- *IT-Instrumente*: Es wurden kritische Bemerkungen geäußert und Vorschläge unterbreitet, z.B. zur Verbesserung der derzeit verwendeten Programme, die als nicht sehr benutzerfreundlich und nicht mehr für die Verwendung angemessen angesehen werden, zur Beschleunigung der

mirata, compresa la gestione del personale e dei conflitti interni. In qualche raro commento è stato espresso il desiderio di una gerarchia generalmente più piatta.

Un altro tema molto sentito è legato al *personale* (143), in particolare all'esigenza di potenziare l'organico, al fine di far fronte al sovraccarico di lavoro, coprire i posti vacanti, poter seguire nuovi progetti, raggiungere gli obiettivi concordati, ridurre lo stress lavorativo e poter frequentare corsi di formazione professionale.

Con riguardo alla *gestione dell'orario di lavoro*, sono pervenuti 121 suggerimenti volti a migliorare il benessere del personale: tra questi rientrano la reintroduzione dell'orario dinamico, molto utile soprattutto per i pendolari, la riduzione dell'orario di lavoro con venerdì pomeriggio libero oppure la concessione del venerdì pomeriggio libero a parità di monte ore settimanale. Infine, in alcuni casi viene manifestato il desiderio di ridurre gli straordinari o di poter prestare meno ore di servizio nella fascia serale o nel fine settimana.

Al tema *comunicazione, trasparenza, collaborazione* sono dedicati 119 commenti.

Viene manifestata l'esigenza di una più frequente comunicazione sia all'interno dell'unità organizzativa di appartenenza (anche mediante la redazione di newsletters), sia tra le strutture di pari grado o con quelle di grado superiore e con gli uffici esterni.

Il desiderio di maggiore trasparenza viene espresso con riguardo alla situazione esistente nella propria unità organizzativa.

Viene infine auspicata una migliore e più intensa collaborazione tra i collaboratori appartenenti ad una stessa struttura, tra questi ultimi e il personale dirigenziale, nonché tra il personale delle strutture organizzative dello stesso livello gerarchico o di livelli gerarchici differenti.

Con riferimento all'argomento *riconoscimento, valorizzazione* tra i 106 commenti pervenuti è stato espresso principalmente il desiderio di stima reciproca, di valorizzazione delle competenze e di rispetto della persona, nonché di considerazione per l'attività svolta e per l'impegno profuso.

Commenti in numero nettamente inferiore sono pervenuti in relazione ai seguenti temi:

- *Strumenti IT*: sono state mosse critiche e presentate proposte ad es. al fine di migliorare i programmi attualmente in utilizzo in quanto ritenuti poco intuitivi e non più adeguati; rendere più veloce la connessione internet; fornire gli strumenti IT per poter prestare l'attività lavorativa in modalità agile.

Internetverbindung und zur Bereitstellung der IT-Geräte für das Smart Working.

- *Bürokratie, Digitalisierung:* Obwohl Vereinfachung und Digitalisierung die Verwaltungstätigkeit deutlich optimieren sollen, wird angeregt, die Verfahren, insbesondere im Bereich der Beschaffung des Materials, zu entbürokratisieren und die Abläufe zu beschleunigen.
- *Berufliche Weiterbildung:* Die Kommentare betreffen die Forderung nach mehr Fortbildungskursen, auch zu spezifischen Themen für verschiedene Kategorien von Bediensteten. In einigen Fällen wurde die mangelnde Teilnahme an Kursen aufgrund von Arbeitsüberlastung bedauert.
- *Arbeitsvertrag, Regelungen:* Es werden verschiedene Wünsche geäußert, z.B. die Einführung des vierzehnten Monatsgehalts, die Anpassung des bereichsübergreifenden Kollektivvertrags, die Anerkennung zusätzlicher Zulagen bei der Übernahme neuer Aufgaben.
- *Frustration, Resignation:* Die Kommentare sind negativ, enthalten weder Vorschläge noch Anregungen, sondern beschreiben unangenehme Situationen, Frustration oder Resignation.
- *Smart Working, Coworking:* In den meisten Fällen wird der Wunsch geäußert, weiterhin in Smart Working arbeiten zu können. In einigen wenigen Fällen wird das Bedürfnis nach mehr Kontrolle bei den Smart Workern geäußert. Die Möglichkeit, Coworking Spaces zu schaffen, wird positiv gesehen.
- *Karriere, Aufstiegsmöglichkeiten:* Es wird beruflicher Aufstieg in Zusammenhang mit dem Studientitel, die Zulassung zum Beruf aufgrund des bestandenen Staatsexamens oder der ausgeübten Tätigkeiten und der gesammelten Erfahrung, Aufstiegsmöglichkeiten für alle unabhängig von der Einstufung nach Funktionsebenen, sowie die Erstellung eines Plans für die berufliche Weiterentwicklung der Bediensteten gewünscht.
- *Physischer Arbeitsplatz:* Es wird über fehlende Kühlungsanlagen und schlecht funktionierende Heizungssysteme berichtet; es wird die Einrichtung von Gemeinschaftsräumen vorgeschlagen, in denen Kaffee- oder Mittagspausen verbracht werden können und in einigen Fällen werden gesundheitliche Bedenken geäußert.
- *Arbeitsverteilung, Rotation:* Es wird hauptsächlich der Bedarf einer korrekteren, *Burocrazia, digitalizzazione:* sebbene la semplificazione e la digitalizzazione siano volte a snellire notevolmente l'attività amministrativa, viene suggerito di sburocratizzare le procedure, soprattutto in tema di acquisti, e velocizzare i flussi di lavoro.
- *Formazione professionale:* i commenti hanno ad oggetto la richiesta di un aumento di corsi di formazione per tutte le categorie di personale, anche in materie specifiche. In qualche caso è stato manifestato il dispiacere di non poter partecipare a corsi stante il sovraccarico di lavoro.
- *Contrattazione, regolamenti:* vengono espressi diversi desideri, quali ad es. l'introduzione della quattordicesima mensilità, l'adeguamento del contratto collettivo intercompartimentale, il riconoscimento di indennità aggiuntive di fronte all'assunzione di nuovi incarichi.
- *Frustrazione, rassegnazione:* i commenti sono negativi, non contengono proposte né suggerimenti, ma descrivono situazioni di disagio, frustrazione o rassegnazione.
- *Smart working, Coworking:* nella maggior parte dei casi viene espresso il desiderio di poter proseguire lo svolgimento dell'attività lavorativa in lavoro agile. In qualche raro caso viene manifestata l'esigenza di maggiori controlli per chi ne usufruisce. Viene vista positivamente la possibilità di creare spazi di coworking.
- *Carriera, opportunità di carriera:* vengono auspicati un avanzamento di carriera in relazione al titolo di studio, all'abilitazione successiva all'esame di Stato conseguito o alle mansioni svolte e all'esperienza acquisita; la possibilità di carriera per tutti a prescindere dall'inquadramento della qualifica funzionale, lo studio di un piano di crescita professionale per i dipendenti.
- *Posto di lavoro fisico:* vengono segnalati la mancanza di impianti di climatizzazione e il non corretto funzionamento degli impianti di riscaldamento; è stata proposta la creazione di spazi comuni ove poter trascorrere la pausa caffè o la pausa pranzo e in alcuni casi vengono manifestate preoccupazioni per la salute.
- *Distribuzione del lavoro, rotazione:* principalmente viene manifestata l'esigenza

gerechteren und nachvollziehbareren Verteilung der Aufgaben, der Arbeitsbelastung und der Verantwortlichkeiten zum Ausdruck gebracht, bei der auch die Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigten berücksichtigt werden. In Einzelfällen wird eine Rotation des Personals vorgeschlagen.

- *Miteinbeziehung, Mitspracherecht:* In den Kommentaren werden verschiedene Vorschläge unterbreitet, z.B. die Bildung von Arbeitsgruppen, auch von bereichsübergreifenden Arbeitsgruppen, eine Steigerung der zu erbringenden Leistungen innerhalb eines Teams, um die eigenen Ansichten und Kompetenzen zu erweitern, die Beteiligung der Mitarbeiter nicht nur an Projekten und Entscheidungen der eigenen Organisationseinheit, sondern auch an der Lösung der Probleme und der Erbringung der Leistungen und Diensten.
- *Leistungsbezogene Entlohnung, Leistungsprämie, individuelle Gehaltserhöhung:* Als Ersatz für die Leistungsprämien, die zum Teil als nicht angemessen und ausreichend im Verhältnis zur tatsächlich geleisteten Tätigkeit angesehen werden, wird eine Entlohnung vorgeschlagen, die sich an den erbrachten Leistungen, der Berufserfahrung, dem Engagement und den beruflichen Fähigkeiten orientiert.
- *Gleichbehandlung:* In den Kommentaren wird das Bedürfnis geäußert, unabhängig von Studientitel und beruflicher Qualifikation als Mensch behandelt zu werden. Auch die Gleichbehandlung durch die Anwendung derselben Regeln für alle ist ein Anliegen. Gemeint sind hier vor allem die Anwendung der Arbeitszeitregelungen innerhalb der eigenen Organisationseinheit sowie bestimmter bereichsübergreifender Angelegenheiten, die sämtliche Abteilungen betreffen (z.B. Smart Working, Leistung von Überstunden oder Zeitausgleich).
- *Mensa, Essensgutscheine:* In den Kommentaren wird das Bedürfnis der Wiedereinführung der Mensa zum Ausdruck gebracht, um den Mangel an angemessenen Gastronomiebetrieben in der Nähe der eigenen Organisationseinheit zu beheben und gesünder essen zu können. In Bezug auf die Essensgutscheine werden hingegen einige Vorschläge unterbreitet: Gewährung der Essensgutscheine auch an Arbeitstagen in Smart Working, Erhöhung ihres Betrags und der Zahl der vertragsgebundenen Betriebe, Eingliederung des entsprechenden Betrags direkt in das Gehalt, Kumulierung

di una più corretta, equa e chiara distribuzione delle mansioni, dei carichi di lavoro e delle responsabilità, che tenga anche conto del personale impiegato a tempo pieno e a tempo parziale. In casi sporadici viene suggerita una rotazione del personale.

- *Coinvolgimento, facoltà di esprimere il proprio parere:* i commenti riportano diverse proposte, ad es. la formazione di gruppi di lavoro, anche trasversali, un aumento dello svolgimento delle prestazioni all'interno di un team, al fine di poter ampliare le proprie vedute e competenze; il coinvolgimento del personale non solo nei progetti e nelle decisioni dell'unità organizzativa di appartenenza, ma anche nella soluzione dei problemi e nello svolgimento delle prestazioni e dei servizi.
- *Retribuzione legata ai risultati, premio di produttività, aumento individuale di stipendio:* viene suggerita una retribuzione proporzionata alle prestazioni rese, all'esperienza lavorativa maturata, all'impegno profuso e alle competenze professionali in sostituzione dei premi di produttività, in parte non ritenuti adeguati e sufficienti rispetto all'attività concretamente svolta.
- *Parità di trattamento:* nei commenti viene sentita l'esigenza di essere trattati sia come persone, a prescindere dal titolo di studio, dalla qualifica professionale ricoperta sia nello stesso modo, ovvero facendo valere per tutti le stesse regole. Quest'ultimo aspetto si riferisce all'applicazione della disciplina dell'orario di lavoro all'interno dell'unità organizzativa di appartenenza e a quella che regola alcune materie trasversali, comuni a tutte le Ripartizioni (ad es. lavoro agile, prestazione di ore straordinarie o recupero delle stesse).
- *Mensa, buoni pasto:* i commenti esprimono l'esigenza della reintroduzione della mensa per sopperire alla mancanza di adeguate strutture ristorative nelle vicinanze dell'unità organizzativa di appartenenza e per tenere un'alimentazione più sana. In relazione ai buoni pasto, vengono invece presentati alcuni suggerimenti: disponibilità dei buoni anche per i giorni di lavoro in modalità agile, aumento del loro ammontare e delle aziende convenzionate, inserimento del loro importo direttamente nella busta paga, cumulabilità e loro utilizzo senza limiti di orario e senza

und Einlösung der Gutscheine ohne zeitliche Begrenzung und ohne verpflichtet zu sein, sie innerhalb eines Arbeitstages einzulösen.

- *Anderes:* in dieser Kategorie wurden verschiedene Themen zusammengefasst, für die jeweils weniger als 30 Kommentare eingegangen sind. Es handelt sich um Kommentare zu folgenden Themenbereichen: Ausrüstung und Fuhrpark, Arbeitsklima, zusätzliche Dienste, Verbesserungen im Bereich Kontrolle und Evaluation, Stressquellen, Rückerstattung oder Kostenbeteiligungen und weitere Themen jeglicher Art.

obbligo della loro consumazione entro la giornata.

- *Altro:* in questa categoria sono stati aggregati temi differenti, per ciascuno dei quali sono pervenuti commenti in numero inferiore alle 30 unità. Si tratta di commenti relativi a: l'attrezzatura di lavoro e il parco veicoli, il clima di lavoro, servizi aggiuntivi, miglioramenti nel controllo e nella valutazione, fonti di stress, rimborsi o contributi spese e altre tematiche di vario genere.

7. ANMERKUNGEN ZUR METHODIK

Die **Rücklaufquote** ist ein Qualitätsindikator und gibt den Anteil der eingegangenen Fragebögen an den versendeten an.

Enthalten sind sämtliche Hilfskörperschaften des Landes mit Landespersonal: Agentur für Bevölkerungsschutz, Agentur Landesdomäne, Agentur für die Verfahren und die Aufsicht im Bereich öffentliche Bau-, Dienstleistungs- und Lieferaufträge (AOV), Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE), Agentur für Wohnbauaufsicht (AWA), Arbeitsförderungsinstitut (AFI), Betrieb Landesmuseen, Ladinisches Kulturinstitut "Micurà de Rü", Landesfachhochschule für Gesundheitsberufe "Claudiana", Versuchszentrum Laimburg, sowie das Personal mit Unterstützenden Funktionen für das Verwaltungsgericht Bozen.

Die Umfrage wurde in **sieben Abschnitte** unterteilt:

1. Arbeitsplatz
2. Neuigkeiten am Arbeitsplatz
3. Aus- und Weiterbildung
4. Information, Kommunikation
5. Smart Working
6. Zufriedenheit und Wichtigkeit
7. Einstellung, Vorschläge

In den ersten vier Abschnitten wurden die Befragten dazu aufgefordert, ihren Zustimmungsgrad mit den einzelnen Aussagen anzugeben. Für die Auswertung wurde jeder Antwort ein Wert zugewiesen:

Trifft überhaupt nicht zu	0
Trifft kaum zu	25
Trifft teilweise zu	50
Trifft überwiegend zu	75
Trifft voll zu	100

Anhand dieser Werte wurden Mittelwerte berechnet. Die Werte, die wir als **Merkmalswerte** definieren, geben das durchschnittliche „Gewicht“ an, in dem eine Aussage zutrifft. Eine Aussage mit einem Merkmalswert von 74,8 trifft demnach überwiegend zu, eine Aussage mit einem Merkmalswert von 56,1 ist eher teilweise zutreffend.

In den Abschnitten 5 und 7 sind die Antworten single-choice. Die Ergebnisse werden hier als **prozentuelle Verteilungen** ausgedrückt.

Im Abschnitt 6 war jeweils sowohl der Zustimmungsgrad als auch die Wichtigkeit anzugeben. Die kombinierte Analyse der beiden Antworten wurde in einer zweidimensionalen Grafik (**Prioritätenmatrix**) dargestellt: Die X-Achse misst die Zufriedenheit, die Y-Achse misst die Wichtigkeit.

Für die Auswertung wurde jeder Antwort zum Zufriedenheitsgrad ein Wert zugeordnet:

7. NOTA METODOLOGICA

Il **tasso di risposta** è un indicatore di qualità dell'indagine, che esprime la quota di risposte dei questionari ritornati in relazione a quelli inviati.

A livello di strutture, sono stati coinvolti anche gli Enti strumentali della Provincia con personale provinciale: Agenzia per la Protezione civile, Agenzia Demanio provinciale, Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (ACP), Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE), Agenzia di vigilanza sull'edilizia (AVE), Istituto Promozione Lavoratori (IPL), Azienda Musei provinciali, Istituto ladino di cultura "Micurà de Rü", Scuola Provinciale Superiore di Sanità "Claudiana", Centro di Sperimentazione Laimburg, nonché il personale con Funzioni di supporto al Tribunale di giustizia amministrativa di Bolzano.

L'indagine è stata divisa in **sette sezioni**:

1. Posto di lavoro
2. Novità sul posto di lavoro
3. Formazione professionale
4. Informazione, comunicazione
5. Lavoro agile
6. Soddisfazione e importanza
7. Atteggiamento, proposte

Nelle prime quattro sezioni è stato chiesto ai partecipanti di indicare il livello di accordo con le singole affermazioni. Ai fini dell'elaborazione, a ciascuna risposta è stato assegnato un valore:

Del tutto inesatto	0
Abbastanza inesatto	25
In parte esatto	50
Abbastanza esatto	75
Del tutto esatto	100

I valori medi, che definiamo **valori caratterizzanti**, riflettono il "peso" secondo il quale un'affermazione è percepita come esatta. Un'affermazione con un valore medio di 74,8 punti è quindi da ritenere abbastanza esatta, mentre un'affermazione con un valore medio di 56,1 punti è in parte esatta.

Nelle sezioni 5 e 7 le risposte sono di tipo single-choice. I risultati in queste sezioni sono espressi in termini di **distribuzioni percentuali**.

Nella sezione 6, i rispondenti hanno indicato congiuntamente per ciascun aspetto, il livello di soddisfazione e di importanza. L'analisi combinata delle due risposte è stata espressa in un grafico bidimensionale (**matrice delle priorità**). L'asse x esprime la soddisfazione, l'asse y esprime l'importanza.

Ai fini dell'elaborazione, a ciascuna risposta relativa al livello di soddisfazione è stato assegnato un valore:

Per niente soddisfatto/a	0
Poco soddisfatto/a	33,3
Abbastanza soddisfatto/a	66,7
Molto soddisfatto/a	100

Per niente soddisfatto/a	0
Poco soddisfatto/a	33,3
Abbastanza soddisfatto/a	66,7
Molto soddisfatto/a	100

Die letzte Frage war eine offene Textfrage. Die in den Kommentaren am häufigsten aufgetreten Wörter wurden in einer sogenannten **Wortwolke** dargestellt. Dazu wurde der gesamte Text vorab aufgearbeitet: Unnötige Wörter wie beispielsweise Artikel oder Füllwörter wurden entfernt. Auch wurden Begriffe, die in unterschiedlicher Weise (Einzahl/Mehrzahl, konjugiert bzw. dekliniert usw.) geschrieben waren in dieselbe Form gebracht, wobei die Sprache, in der der Kommentar verfasst war, bewusst beibehalten wurde.

Es ist nicht immer leicht eine Aussage eindeutig zuzuordnen, da viele **Themenbereiche** miteinander verknüpft bzw. voneinander abhängig sind. „Gleichberechtigung bei der Prämienvergabe“, „leistungsorientierte Entlohnung“, „Transparenz bei der Vergabe der individuellen Gehaltserhöhungen“ sind solche themenübergreifenden Aussagen, die hier jeweils dem Thema „Leistung“ zugeordnet wurden.

In Zusammenhang mit dem **Smart Working** ist es von grundlegender Bedeutung, die den ermittelten Schlüsselwörtern zugewiesenen Bedeutungen zu erläutern.

Fragen zur Erfahrung mit dem Smart Working und der individuellen Vereinbarung:

Unter dem Begriff *Arbeitsumfeld* sind alle Äußerungen zu verstehen, die sich ausdrücklich auf den gewöhnlichen Arbeitsplatz, also das Büro und alle damit verbundene soziale und nicht soziale Aspekte, beziehen.

Der Begriff *Ausrüstung* hingegen umfasst alle Bemerkungen, die sich auf die Arbeitsmittel im Allgemeinen beziehen (Stühle, Drucker, Internetanschluss und andere spezifische Ausrüstung je nach ausgeführten Aufgaben).

Mit dem Begriff *Private Kosten* werden alle Kommentare gekennzeichnet, die sich, direkt wie indirekt, auf das eigene Aufkommen für bestimmte Kosten (Strom, Heizung, Essensgutschein) beziehen.

Der Begriff *Nutzungshäufigkeit* weist auf die Limitierung der in Smart Working vorgesehenen Arbeitstage hin.

Der Begriff *Hardware* hingegen bezieht sich auf alle Kommentare in Bezug auf spezifische Probleme mit der IT-Ausrüstung (Telefon, Computer, Bildschirm, Webcam, Headset) und deren privater Nutzung.

Die Kommentare zum Begriff *Flexibilität* bemängeln die übermäßige Starrheit in Zusammenhang mit dem Smart Working, sowohl in Bezug auf die streng festgelegten Tage als auch auf die unterzeichneten individuellen Vereinbarungen selbst.

Nel quesito finale, testuale e aperto, le parole che sono apparse più frequentemente nei commenti sono state rappresentate in una cosiddetta **“nuvola di parole”**. A tal fine, l'intero testo è stato normalizzato: le parole superflue, come articoli o congiunzioni, sono state rimosse. Anche i termini scritti in modi diversi (singolare/plurale, coniugati o declinati ecc.) sono stati ricondotti alla stessa forma grammaticale; è stato invece volutamente mantenuto il commento nella lingua originaria di compilazione, in tedesco o in italiano.

Non è sempre facile assegnare un'affermazione senza ambiguità, poiché molte **aree tematiche** sono interconnesse o interdipendenti. La "distribuzione equa dei premi", la "remunerazione legata alla performance", la "trasparenza nell'assegnazione degli scatti individuali" sono affermazioni trasversali che sono state assegnate all'argomento "performance".

Rispetto al **lavoro agile** risulta opportuno e di fondamentale importanza specificare i significati che vengono attribuiti alle parole chiave identificate.

Quesiti relativi all'esperienza ed all'accordo individuale di lavoro agile:

Con il termine *ambiente lavorativo* si considerano tutti i commenti e le frasi nei quali sono menzionati in maniera esplicita la postazione lavorativa consueta, l'ambiente riconducibile all'ufficio e tutti gli aspetti sociali e non, ad esso connessi.

Con il termine *attrezzatura* si includono invece tutti i commenti relativi all'attrezzatura lavorativa in generale (sedie, stampanti, connessione internet ed altre apparecchiature specifiche in base anche alle mansioni svolte).

Con la parola *costi personali* vengono individuati tutti quei commenti che esplicitamente ed implicitamente si riferiscono alla responsabilità personale nel farsi carico di determinate spese (elettricità, riscaldamento, buoni pasto).

Il termine *frequenza utilizzo* indica problematiche connesse ai limiti giornalieri destinati alla possibilità di svolgere lavoro agile.

Con *hardware* si considerano invece tutti quei commenti relativi a problematiche riconducibili alla strumentazione prettamente informatica (telefono, computer, monitor, webcam, cuffie) ed il suo utilizzo messo a disposizione privatamente.

La parola *flessibilità* sottende invece a commenti relativi all'eccessiva rigidità della modalità agile, sia nell'impossibilità di variare i giorni di utilizzo di

Die Bedeutung des Begriffs *Vertragsbedingung* ist auf die Unzufriedenheit der Bediensteten mit den unterzeichneten Vereinbarungen, der laufenden Notwendigkeit, diese zu verlängern, den Problematiken im Zusammenhang mit den Teilzeitbeschäftigten und derer übermäßigen Allgemeinheit zurückzuführen.

Das Stichwort *Arbeitszeit* schließlich bezieht sich auf die Unfähigkeit der Arbeitnehmer, ihre Arbeitszeit autonom und flexibel zu wählen, wie es bei der Anwesenheit der Fall ist, auf die Unfähigkeit, ihre Überstunden anerkennen zu lassen, und auf die übermäßige Starrheit in Bezug auf Urlaub und flexible Arbeitstage.

Frage für diejenigen, die nicht in Smart Working gearbeitet haben:

Das Stichwort *Arbeitsumfeld* bezieht sich auf alle Kommentare und Formulierungen, die explizit den üblichen Arbeitsplatz, das dem Büro zuzuordnende Umfeld und alle damit verbundenen sozialen und nichtsozialen Aspekte erwähnen.

Das Stichwort *Nicht diskutiert* bezieht sich auf Kommentare, in denen die Unfähigkeit der Mitarbeiter aus einer Vielzahl von Gründen erwähnt wurde, die Möglichkeit der Nutzung von Smart Working zu besprechen oder zu fordern.

Das Stichwort *Hardware* hingegen bezieht sich auf all jene Kommentare, die sich auf Probleme im Zusammenhang mit der reinen IT-Ausstattung (Telefon, Computer, Monitor, Webcam, Kopfhörer) und deren Nutzung beziehen, die privat zur Verfügung gestellt werden, wobei sich die meisten über die Unfähigkeit der Verwaltung beschweren, letztere zur Verfügung zu stellen.

Schließlich werden mit dem Begriff *Neu eingestellt* all jene Kommentare bezeichnet, in denen ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass sie in kurzer Zeit eingestellt wurden oder ihre Arbeit aufgenommen haben.

quest'ultima, sia nell'eccessiva rigidità degli accordi individuali sottoscritti.

Il significato di *termine contrattuale* va ricondotto all'insoddisfazione lamentata dai dipendenti relativamente agli accordi sottoscritti, alle scadenze ricorrenti e alla necessità di rinnovo degli stessi, alle problematiche relative al personale part-time ed all'eccessiva generalità dei contratti.

Per concludere, la parola chiave *orario lavorativo* si riferisce all'incapacità della forza lavoro di poter scegliere in maniera autonoma e flessibile il proprio orario di servizio come succede invece in presenza, dall'impossibilità di vedere riconosciuti i propri straordinari e dalla eccessiva rigidità per quanto concerne permessi e giornate lavorative in modalità agile.

Quesito rivolto a coloro che non hanno lavorato in modalità agile:

Con la parola chiave *ambiente lavorativo* si considerano tutti i commenti e le frasi che menzionano in maniera esplicita la postazione lavorativa consueta, l'ambiente riconducibile all'ufficio e tutti gli aspetti sociali e non ad esso connessi.

Con il termine *non discusso* ci si riferisce ai commenti all'interno dei quali sono emerse le impossibilità da parte dei dipendenti per una moltitudine di motivi nel discutere o richiedere la possibilità di usufruire del lavoro agile.

Con la parola chiave *hardware* si considerano invece tutti quei commenti relativi a problematiche riconducibili alla strumentazione prettamente informatica (telefono, computer, monitor, webcam, cuffie) e alla necessità di ricorrere a strumenti propri, lamentando nella maggior parte dei casi l'impossibilità che la strumentazione sia messa a disposizione da parte dell'Amministrazione.

Infine, con il termine *neoassunto/a* vengono individuati tutti quei commenti all'interno dei quali viene esplicitamente indicata l'assunzione o l'avvio recente della prestazione lavorativa.

8. DER FRAGEBOGEN

8. IL QUESTIONARIO

EINSTIEGSFRAGE DOMANDA INTRODUTTIVA

In welcher Organisationseinheit arbeiten Sie?

In quale struttura organizzativa lavora?

I – ARBEITSPLATZ I – POSTO DI LAVORO

	Trifft voll zu	Trifft über- wiegend zu	Trifft teil- weise zu	Trifft kaum zu	Trifft überhaupt nicht zu
	Del tutto esatto	Abbastanza esatto	In parte esatto	Abbastanza inesatto	Del tutto inesatto
a. Ich finde, in meiner Organisationseinheit herrscht ein gutes Arbeitsklima Trovo che nella mia unità organizzativa vi sia un buon clima di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
b. Die Ziele meiner Organisationseinheit sind mir bekannt Sono a conoscenza degli obiettivi della mia unità organizzativa	☐	☐	☐	☐	☐
c. Ich finde den Aufgabenbereich meiner Organisationseinheit anregend Trovo stimolante il settore di competenza della mia unità organizzativa	☐	☐	☐	☐	☐
d. Ich kann bei der Arbeit mein Wissen und meine Erfahrung voll einsetzen Nel mio lavoro posso utilizzare appieno le mie conoscenze e la mia esperienza	☐	☐	☐	☐	☐
e. In meiner Organisationseinheit werden meine Fähigkeiten gefördert Nella mia unità organizzativa le mie capacità vengono incentivate	☐	☐	☐	☐	☐
f. Ich fühle mich in meiner Arbeit unterstützt Mi sento sostenuto/a nel mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
g. Mein Direktor/Meine Direktorin zeigt Verständnis für meine familiären oder persönlichen Erfordernisse und versucht, mir entgegenzukommen Il mio direttore/La mia direttrice mostra comprensione per le mie esigenze familiari o personali e cerca di venirmi incontro	☐	☐	☐	☐	☐
h. In meiner Organisationseinheit kann ich mich gut einbringen Nella mia unità organizzativa mi sento partecipe	☐	☐	☐	☐	☐
i. Situationen, die Stress auslösen können, bewältige ich gut Riesco a gestire bene potenziali situazioni di stress	☐	☐	☐	☐	☐
j. In meiner Organisationseinheit sind die Richtlinien für die Arbeitsabläufe klar und nachvollziehbar Nella mia unità organizzativa le istruzioni per le procedure sono semplici e comprensibili	☐	☐	☐	☐	☐
k. In meiner Organisationseinheit ist die Verteilung der Arbeitslasten auf die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ausgewogen Nella mia unità organizzativa la distribuzione dei carichi di lavoro fra i/le dipendenti è equa	☐	☐	☐	☐	☐
l. In meiner Organisationseinheit kommen keine diskriminierenden Verhaltensweisen (bzgl. Geschlecht, Alter, Religion, politische Neigungen usw.) unter den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen vor Nella mia unità organizzativa non si verificano comportamenti discriminatori (legati a genere, età, religione, orientamento politiche ecc.) tra i collaboratori e le collaboratrici	☐	☐	☐	☐	☐

	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft teilweise zu	Trifft kaum zu	Trifft überhaupt nicht zu
	Del tutto esatto	Abbastanza esatto	In parte esatto	Abbastanza inesatto	Del tutto inesatto
m. Meine Arbeitskollegen und -kolleginnen geben mir den Eindruck, insgesamt mit den Arbeitsbedingungen zufrieden zu sein Le mie colleghe e i miei colleghi mi danno la sensazione di essere complessivamente soddisfatti del lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
n. Die Arbeitsbelastung und das Stressniveau in meiner Organisationseinheit empfinde ich als angemessen Nella mia unità organizzativa i carichi di lavoro e il livello di stress sono adeguati	☐	☐	☐	☐	☐
o. In meiner Organisationseinheit sind die verschiedenen Aufgaben gut unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verteilt Nella mia unità organizzativa i diversi compiti sono ben distribuiti tra i collaboratori e le collaboratrici	☐	☐	☐	☐	☐

II – NEUIGKEITEN AM ARBEITSPLATZ II – NOVITA' SUL POSTO DI LAVORO

	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft teilweise zu	Trifft kaum zu	Trifft überhaupt nicht zu
	Del tutto esatto	Abbastanza esatto	In parte esatto	Abbastanza inesatto	Del tutto inesatto
a. Mein Arbeitsplatz ist mit geeigneten Arbeitsmitteln ausgestattet La strumentazione di lavoro a mia disposizione è appropriata	☐	☐	☐	☐	☐
b. Ich kann mit den bereitgestellten informationstechnischen Anwendungen bzw. den anderen Arbeitsmitteln gut umgehen Sono in grado di utilizzare a dovere le applicazioni informatiche e/o gli altri strumenti di lavoro a mia disposizione	☐	☐	☐	☐	☐
c. Mit den für die Durchführung meiner Aufgaben bereitgestellten IT-Programmen bin ich zufrieden Sono soddisfatto/a degli strumenti informatici messi a mia disposizione per lo svolgimento della mia attività lavorativa	☐	☐	☐	☐	☐
d. Trotz allgemeinem Fachkräftemangel und Schwierigkeiten bei der Nachbesetzung von freien Stellen können die Aufgaben im Amt ohne größere Belastungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewältigt werden Nonostante la generale carenza di personale a disposizione e le difficoltà nella copertura dei posti vacanti, il mio ufficio riesce a svolgere appieno le proprie funzioni, senza che da ciò possa derivare un sovraccarico per i collaboratori e le collaboratrici	☐	☐	☐	☐	☐

III – AUS- und WEITERBILDUNG

III – FORMAZIONE PROFESSIONALE

	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft teilweise zu	Trifft kaum zu	Trifft überhaupt nicht zu
	Del tutto esatto	Abbastanza esatto	In parte esatto	Abbastanza inesatto	Del tutto inesatto
a. Ich bin fachlich gut geschult Mi sento professionalmente ben preparato/a	☐	☐	☐	☐	☐
b. Ich habe die Möglichkeit, durch herausfordernde und interessante Tätigkeiten, laufend Neues zu lernen Ho costantemente la possibilità di imparare qualcosa di nuovo attraverso attività interessanti e stimolanti	☐	☐	☐	☐	☐
c. Ich nutze die Aus- und Weiterbildungsangebote der digitalen Lernbibliothek des Amtes für Personalentwicklung Mi avvalgo delle offerte di formazione ed aggiornamento della biblioteca digitale dell'Ufficio Sviluppo personale	☐	☐	☐	☐	☐
d. Die Dokumente und Informationen, die ich für meine Arbeit brauche, sind in unserem Amt übersichtlich abgelegt und leicht auffindbar Nel nostro ufficio i documenti e le informazioni di cui ho bisogno per la mia attività lavorativa sono riposti in luoghi ben visibili e sono facili da trovare	☐	☐	☐	☐	☐
e. Ich kann mit den neuen digitalen Arbeitsinstrumenten von Microsoft 365 (MS-Teams, OneDrive usw.) gut umgehen Sono in grado di gestire efficacemente i nuovi strumenti digitali di Microsoft 365 (MS-Teams, OneDrive ecc.)	☐	☐	☐	☐	☐
f. Meine Arbeitskolleginnen und -kollegen teilen ihr Wissen (Know-how) mit mir I miei colleghi e le mie colleghe condividono il loro sapere (know-how) con me	☐	☐	☐	☐	☐
g. In meiner Organisationseinheit gibt es eine gute Lernkultur, wo Lernen bei der Arbeit oder im Austausch mit anderen ermöglicht und unterstützt wird Nella mia unità organizzativa c'è una buona cultura formativa, che permette e incentiva l'apprendimento lavorando o interfacciandosi con gli altri	☐	☐	☐	☐	☐

IV – INFORMATION, KOMMUNIKATION IV – INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE

	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft teilweise zu	Trifft kaum zu	Trifft überhaupt nicht zu
	Del tutto esatto	Abbastanza esatto	In parte esatto	Abbastanza inesatto	Del tutto inesatto
a. Ich verfüge über alle notwendigen Informationen, um meine Arbeit gut zu erledigen Dispongo di tutte le informazioni necessarie per svolgere bene il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
b. Ich bin über aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen informiert Sono informato/a sugli sviluppi e sulle decisioni in corso	☐	☐	☐	☐	☐
c. In meiner Organisationseinheit tauschen wir uns ausreichend Informationen aus Nella mia unità organizzativa ci scambiamo informazioni in modo adeguato	☐	☐	☐	☐	☐
d. In meiner Organisationseinheit finden regelmäßig Dienstbesprechungen statt Nella mia unità organizzativa vengono svolte regolarmente riunioni di servizio	☐	☐	☐	☐	☐
e. Ich habe die Möglichkeit, bei Dienstbesprechungen meine Anliegen vorzubringen Ho la possibilità di presentare le mie richieste durante le riunioni di servizio	☐	☐	☐	☐	☐
f. Meine Verbesserungsvorschläge und Anregungen werden ernst genommen Le mie proposte di miglioramento e i miei suggerimenti vengono presi seriamente.	☐	☐	☐	☐	☐
g. In meiner Organisationseinheit kommen wir uns entgegen, wenn wir Hilfe benötigen Nella mia unità organizzativa ci si aiuta in caso di difficoltà	☐	☐	☐	☐	☐
h. In meiner Organisationseinheit werden Konflikte aufgegriffen, um nachhaltige Lösungen zu finden Nella mia unità organizzativa le situazioni conflittuali vengono individuate al fine di trovare una soluzione	☐	☐	☐	☐	☐
i. Arbeiten Sie im Team bzw. in Arbeitsgruppen mit Kolleginnen und Kollegen anderer Organisationseinheiten? Lavora in team/gruppi di lavoro con colleghe e colleghi di altre unità organizzative?					
Ja / Sì	☐				
Nein / No	☐				
Falls Ja Se sì:					
	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft teilweise zu	Trifft kaum zu	Trifft überhaupt nicht zu
	Del tutto esatto	Abbastanza esatto	In parte esatto	Abbastanza inesatto	Del tutto inesatto
i1. Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Team-Mitglieder sind klar definiert I compiti e le responsabilità dei membri del team sono chiaramente definiti	☐	☐	☐	☐	☐
i2. Die Zusammenarbeit im Team ist gut La collaborazione nel team è buona	☐	☐	☐	☐	☐
i3. Die Arbeitsgruppe erzielt gute Ergebnisse Il gruppo di lavoro ottiene buoni risultati	☐	☐	☐	☐	☐

V – SMART WORKING
V – LAVORO AGILE

- a. Haben Sie im Jahr 2022 in Home Office/Smart Working gearbeitet?**
Nel 2022 ha lavorato in home office/lavoro agile?

Ja / Sì ☐

Nein / No..... ☐

- b. Falls nein, warum haben Sie im Jahr 2022 nicht in Home Office/Smart Working gearbeitet?**
Se no, perché non ha lavorato in home office/lavoro agile nel 2022?

Die Arbeit, die ich mache, erlaubt es mir nicht
Il lavoro che svolgo non me lo permette ☐

Ich bin daran nicht interessiert
Non sono interessato/a ☐

Mein Direktor/Meine Direktorin hat es mir nicht genehmigt
Non mi è stato concesso dal mio direttore/dalla mia direttrice ☐

Sonstiges (spezifizieren)
Altro (specificare)..... ☐

.....
.....

- c1. Falls ja, sind Sie insgesamt mit Ihrer Erfahrung mit Smart Working zufrieden?**
Se sì, è complessivamente soddisfatto/a della Sua esperienza di lavoro agile?

Ja
Sì ☐

Zum Teil
In parte ☐

Nein
No ☐

c1a. Warum?

.....
.....
.....

- c2. Sind Sie mit Ihrer individuellen Smart-Working-Vereinbarung zufrieden?**
È soddisfatto/a del Suo accordo individuale di lavoro agile?

Ja
Sì ☐

Zum Teil
In parte ☐

Nein
No ☐

c2a. Warum?

.....
.....

VI – ZUFRIEDENHEIT UND WICHTIGKEIT
VI – SODDISFAZIONE E IMPORTANZA

Wie zufrieden sind Sie und welche Wichtigkeit hat jeder Aspekt?

Für jede Frage ist der Grad Ihrer Zufriedenheit und die Wichtigkeit anzugeben.

Come giudica la Sua soddisfazione complessiva e quale importanza attribuisce a ciascun aspetto?

Per ciascun quesito, indicare il grado di soddisfazione e la relativa importanza.

		ZUFRIEDENHEIT SODDISFAZIONE				WICHTIGKEIT IMPORTANZA	
		Sehr zufrieden	Ziemlich zufrieden	Kaum zufrieden	Gar nicht zufrieden	Wichtig	Unwichtig
		Molto soddisfatto/a	Abbastanza soddisfatto/a	Poco soddisfatto/a	Per niente soddisfatto/a	Importante	Non importante
a.	Arbeitszeitregelung Orario di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b.	(Physischer) Arbeitsplatz Posto di lavoro (fisico)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c.	Aufgaben und Tätigkeiten Compiti e mansioni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Weiterbildung Formazione professionale	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e.	Direktor/Direktorin Direttore/Direttrice	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f.	Information, Kommunikation Informazione, comunicazione	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g.	Arbeitsklima Clima di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h.	Aufstiegsmöglichkeiten Possibilità di carriera	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i.	Zufriedenheit insgesamt Soddisfazione complessiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VII – EINSTELLUNG, VORSCHLÄGE
VII – ATTEGGIAMENTO, PROPOSTE

a. Wären Sie bereit, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen?
Sarebbe disposto/a ad assumere altri incarichi?

Ja, auch zusätzlich zu meinen bereits bestehenden Aufgaben

Sì, anche in aggiunta ai miei attuali incarichi ☐

Ja, aber nur wenn ich andere Aufgaben abgeben kann

Sì, ma solamente potendo ridurre alcuni degli incarichi attuali ☐

Nein

No ☐

b. Würden Sie gerne Ihre Arbeitstätigkeit in der Landesverwaltung wechseln?
Cambiarebbe volentieri la Sua attività di lavoro nell'ambito dell'Amministrazione provinciale?

Ja, innerhalb meiner Abteilung

Sì, rimanendo nella stessa Ripartizione..... ☐

Ja, indem ich in eine andere Abteilung wechsle

Sì, cambiando Ripartizione ☐

Nein

No ☐

c. Wären Sie grundsätzlich bereit, am späten Nachmittag oder abends zu arbeiten, um die Öffnungszeiten oder die Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger zu verlängern?

(Turnusarbeit mit den Kollegen, mit Zeitausgleich, in Smart Working)

Sarebbe disponibile, in linea di principio, a lavorare nel tardo pomeriggio o in orario serale per ampliare gli orari di apertura o di reperibilità per il pubblico?

(In turnazione con i/le colleghi/e, con recuperi, in lavoro agile)

Ja, ich könnte interessiert sein

Sì, potrei essere interessato/a ☐

Ja, aber nur in Smart Working

Sì, ma unicamente in lavoro agile ☐

Nein, ich bin nicht interessiert

No, non sono interessato/a ☐

In meiner Arbeit habe ich keinen Kontakt mit Bürgern und Bürgerinnen

Nel mio lavoro non sono a contatto col pubblico ☐

d. Haben Sie Vorschläge und Anregungen, um Ihre Zufriedenheit am Arbeitsplatz zu steigern?

(NICHT verpflichtende Frage)

Ha proposte o suggerimenti per migliorare la Sua soddisfazione sul posto di lavoro?

(domanda NON obbligatoria)

.....

.....

.....

.....

.....

.....