



FONDAZIONE
CASSA DI RISPARMIO
DI TERNI E NARNI



CRISU

Centro di Ricerca In Sicurezza Umana



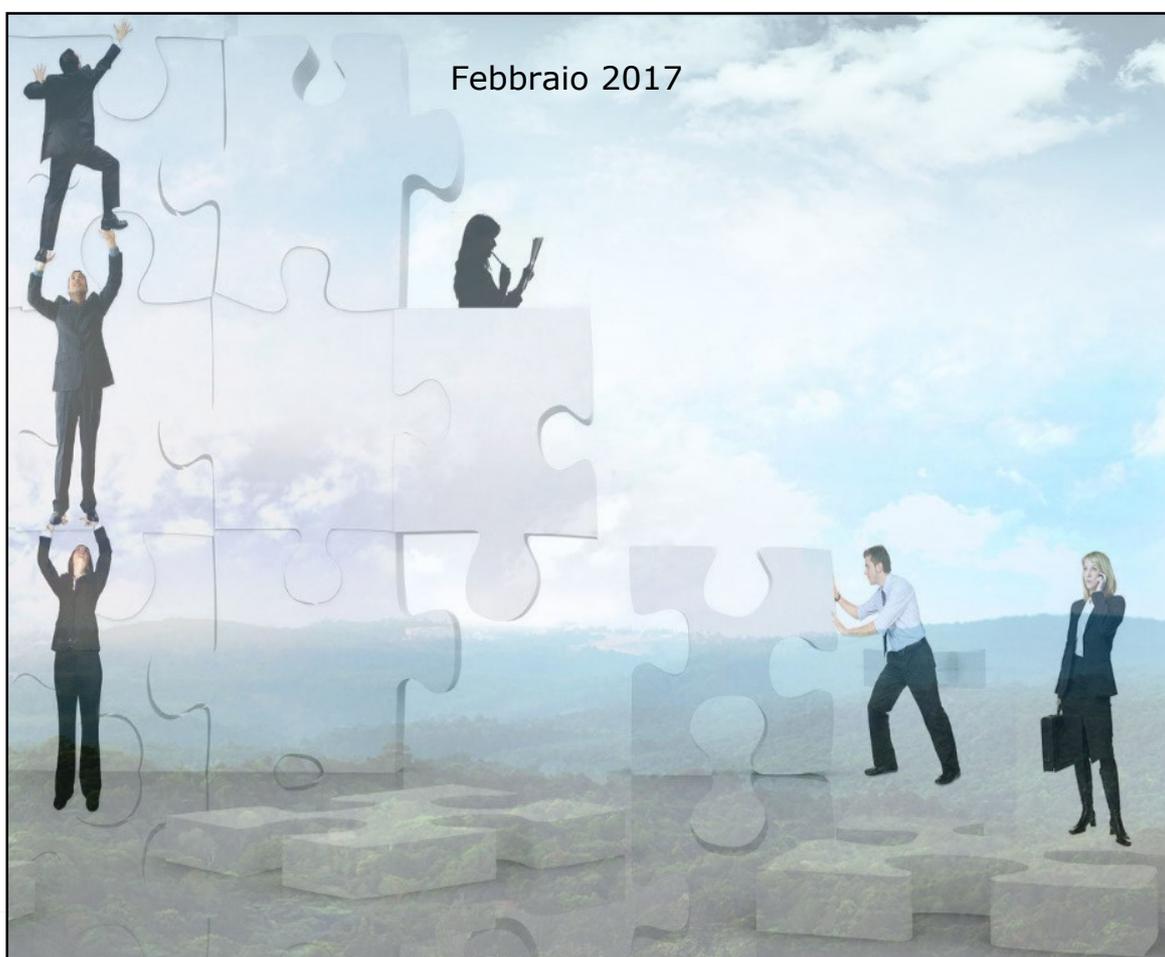
Università degli Studi di Perugia

Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione

Laboratorio Sicur.Lav

Officina per la Sicurezza e il Lavoro

Benessere organizzativo e del lavoro: Comune di Terni



INDICE

1. Introduzione	3
2. Contesto	4
3. Obiettivi	5
4. Metodo	5
4.1 Campione	6
4.2 Fasi della ricerca	6
5. Il questionario	8
6. Risultati	10



FONDAZIONE
CASSA DI RISPARMIO
DI TERNI E NARNI



CRISU
Centro di Ricerca In Sicurezza Umana



1. INTRODUZIONE

Il report intende presentare i risultati dell'indagine sul Benessere organizzativo, sicurezza e motivazione al lavoro nella Provincia di Terni, coordinata e diretta dal Laboratorio Sicur.Lav - Officina per la Sicurezza e il Lavoro, Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione, Università degli Studi di Perugia.

La ricerca, durata 12 mesi, finanziata dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Terni e Narni, ha riguardato l'analisi del clima organizzativo, la sicurezza e la motivazione al lavoro sia nel settore pubblico, sanitario e nel non profit, coinvolgendo il personale delle pubbliche amministrazioni (Comune di Terni e Comune di Narni), aziende sanitarie umbre e i soci lavoratori di due cooperative sociali (ACTL Terni e CIPSS Narni) per un campione totale di oltre 10.600.

Il documento presenta i risultati ottenuti presso il Comune di Terni, indagine realizzata nel corso del 2016. La prima parte del presente documento introduce i temi trattati ed esplicita le domande di ricerca alla base del questionario. La seconda parte presenta nel dettaglio le variabili di interesse per lo studio. La terza esplicita il metodo utilizzato per la costruzione dell'indagine, riassume le modalità di diffusione e somministrazione del questionario online. Infine sono presentati i risultati dell'analisi.

2. CONTESTO

Nel contesto lavorativo è progressivamente aumentata la consapevolezza della rilevanza che la "salute organizzativa" degli ambienti di lavoro possiede, intesa come una realtà nella quale cultura, clima e pratiche creano un ambiente che promuove sia la sicurezza dei lavoratori, sia l'efficacia organizzativa. E' ormai opinione condivisa che le performance dei lavoratori, e di conseguenza quella dei servizi erogati da un'organizzazione, sono determinate anche dal livello di qualità della vita negli ambienti di lavoro, rendendo necessario il perseguimento di uno stato di ben-essere, inteso come positiva interfaccia tra la persona e l'organizzazione di cui fa parte.

È in questa ottica che il Ministero per la Pubblica Amministrazione ha emanato la Direttiva 23/4/2004 definendo il benessere organizzativo come l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la convivenza nei contesti di lavoro, promuovendo, mantenendo e migliorando la qualità della vita e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative (F. Avallone, 2003). Strettamente correlato a quello di benessere è il concetto di "clima organizzativo" che vuole esprimere "ciò che si respira" (percezione delle relazioni) all'interno del luogo di lavoro, ciò che regola gli umori, i rapporti tra le persone; percezione di un determinato ambiente (e più in generale di un'organizzazione) da parte delle persone che vi operano, capace di condizionare e influire sull'andamento delle attività e sui vissuti (e sui comportamenti) di quelle stesse persone". Altro fattore associato al concetto di benessere è quello di "cultura organizzativa" che esprime un insieme di valori dominanti nell'organizzazione, ritenuti validi (e quindi da perseguire) dai membri dell'organizzazione. Dunque, il clima esprime "l'atmosfera di un'organizzazione", il modo in cui le persone si sentono (percezione degli individui), mentre la cultura spiega "su quali basi si è sedimentato" (costruzione di significati) il modo di funzionare dell'organizzazione. Un'organizzazione è in buona salute quando concorrono tutte le condizioni (variabili organizzative e relazionali) in presenza delle quali è capace di garantire il benessere e la convivenza organizzativa (concetto di "salute organizzativa" ; F. Avallone, A.Paplomatas, 2003).

Questi concetti teorici valgono sia per pubblico sia per il privato. Mentre nel privato ci sono stati studi e numerose esperienze di politiche e innovazioni rivolte al benessere organizzativo, nel pubblico, a livello nazionale, l'analisi e la valutazione di questa sfera psicologica ed organizzativa è recente. Per quanto riguarda le pubbliche amministrazioni, in base a quanto richiesto dal D.Lgs 81/2008 (Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro), tutte le amministrazioni sono tenute a verificare la sicurezza negli ambienti di lavoro, intesa anche come livello di stress da lavoro correlato, attraverso l'utilizzo di vari strumenti di rilevazione. Con il D.Lgs. 150/2009 (Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni) viene aggiunto l'obbligo per gli OIV (Organismi Indipendenti di Valutazione) di curare annualmente la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale. I risultati di queste indagini devono essere inseriti in un'apposita banca dati gestita dall'A.N.AC. (Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza e delle amministrazioni pubbliche).

In questo ambito, molto rimane ancora da approfondire e sperimentare dal momento che analisi comparative riguardo la motivazione del personale e l'efficienza di erogazione dei servizi nel

settore pubblico sono carenti e potrebbero contribuire non solo alla ricerca teorica e scientifica ma fondare le basi per politiche di formazione e miglioramento continuo per i lavoratori.

Infine, dal momento che non esistono studi a riguardo e la ricerca sul tema è molto carente, specialmente a livello nazionale, l'obiettivo del report è di arricchire il settore della ricerca sul benessere organizzativo, presentando i risultati dell'indagine multisettoriale e interdisciplinare, caratterizzata da esperti in ambito statistico, economico e sociale, centrata sul tema della motivazione nel pubblico impiego, del clima e benessere organizzativo. Oltre a questo ambito si è proceduto ad una comparazione tra i diversi settori.

3. OBIETTIVI

Alla luce dell'inquadramento del tema appena delineato, l'indagine si è posta i seguenti obiettivi:

- Analizzare il Benessere organizzativo
- Indagare sia la dimensione della sicurezza e la sua percezione nei luoghi di lavoro, sia la motivazione al lavoro espresse dal personale
- Analizzare la relazione tra "motivazione al lavoro" e l'efficienza del personale pubblico nell'erogazione dei servizi

Rispondere a queste rilevanti domande ha rappresentato un compito particolarmente sfidante nel contesto umbro a causa della limitata disponibilità di dati e della totale assenza di studi empirici pregressi.

4. METODO

L'indagine si è avvalsa di tecniche di ricerca standard e non standard, utilizzando modalità di raccolta dei dati qualitative e quantitative (mixed-mode). L'impianto della ricerca è stato adattato alla realtà locale del territorio ternano.

In data 12 dicembre 2015 è stato realizzato un focus group per indagare le dimensioni del benessere organizzativo e della motivazione del personale. Attraverso l'analisi del focus group si sono ottenute le dimensioni chiave del questionario e un'analisi in profondità di alcune dimensioni.

Il quadro teorico, ovvero la valutazione del benessere organizzativo attraverso l'analisi dei concetti quali "clima", "cultura" e "benessere" organizzativo e infine la "public service motivation" (la motivazione al lavoro), così come diffusa a livello internazionale, ha permesso di tracciare una griglia di analisi per la progettazione del questionario.

Il costrutto della PSM usato in questo studio è stato delineato inizialmente oltre 20 anni fa (in particolare in: Perry and Wise, 1990) come la predisposizione di un individuo a rispondere a motivazioni presenti principalmente o esclusivamente nel settore pubblico. La PSM è dunque una spinta a compiere azioni a beneficio di altri, assumendo che le persone che scelgono di lavorare nelle pubbliche amministrazioni indirizzano eticamente la loro scelta lavorativa. Esse sono motivate a svolgere un lavoro rivolto all'interesse pubblico e sono attente al miglioramento degli effetti collettivi delle politiche pubbliche.

Infatti, il questionario è stato costruito con l'obiettivo di unire nello stesso strumento l'analisi del benessere organizzativo e della PSM. L'elemento innovativo del questionario è rappresentato dall'inclusione di ambiti e variabili di analisi relativi alla motivazione al lavoro espressa dai dipendenti pubblici e del terzo settore.

4.1 Campione

Il campione è costituito da 770 dipendenti. Hanno risposto all'indagine 367 dipendenti.

4.2 Fasi dell'indagine

Di seguito il cronogramma dell'indagine:

FASE	DESCRIZIONE	TEMPI
Disegno della ricerca		
Disegno della ricerca	Incontro con vertici dell'amministrazione: Raccolta dati secondari; selezione del campione; disegno questionario;	1 dicembre 2015
Focus Group	Realizzazione di un focus group sul benessere organizzativo con lo scopo di individuare le dimensioni di indagine introdotte nel questionario. Partecipazione di 8 dipendenti. I focus sono preliminari alla predisposizione degli strumenti della survey. Sono state approfondite aree tematiche oggetto di indagine secondo l'ottica dei soggetti interessati	12 dicembre
Seminario Presentazione ricerca : " Benessere organizzativo e lavoro pubblico: motivazione, innovazione ed esperienze a confronto "	Realizzazione del seminario di presentazione di avvio della ricerca	3 marzo 2016
Raccolta e analisi dati		
Somministrazione questionario online	Somministrazione online della survey.	15 maggio - 20 giugno 2016
Analisi dati (quantitativi e qualitativi)	Analisi dei dati provenienti sia dal questionario sia dalle interviste in profondità	Mese di luglio-agosto 2016
Interviste in profondità	Realizzazione di 3 interviste in profondità a testimoni privilegiati: <ol style="list-style-type: none"> 1. Assessore Christa Falchetti Ballerani 2. Graziana Canavici 3. Francesco Vista, OIV per approfondire i risultati dell'analisi	Luglio 2016

Disseminazione

Presentazione risultati della ricerca	Realizzazione convegno conclusivo "Benessere organizzativo, Lavoro e Sicurezza"	26 Ottobre 2016
--	---	-----------------

Redazione report

Elaborazione Report finale	Pubblicazione dei risultati: Report di ricerca "Benessere organizzativo e sicurezza"	Dicembre 2016
-----------------------------------	--	---------------

5. IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato suddiviso in 6 sezioni.

1. Informazioni generali
2. Cultura e clima organizzativo
3. Organizzazione del lavoro
4. Ambiente di lavoro
5. Valorizzazione delle competenze
6. Relazioni

Infine sono state condotte interviste in profondità a testimoni privilegiati che hanno permesso di arricchire e validare le analisi e il modello teorico implementato.

Parte prima: Anagrafica

La prima sezione di domande della survey è composta da quesiti anagrafici a risposta chiusa. Le variabili osservate corrispondono alle dimensioni socio-demografiche e accademico-professionali ampiamente utilizzate nella letteratura internazionale (Perry, 1997).

Parte seconda: Cultura e clima organizzativo

La seconda sezione di domande della survey è composta da quesiti finalizzati a delineare la soddisfazione, il grado di burocrazia, l'identificazione con la propria organizzazione, il desiderio di restare, l'attaccamento e immedesimazione con l'istituzione e infine il profilo motivazionale individuale dei partecipanti allo studio, misurati tramite una scala ordinale Likert a cinque punti. Le variabili osservate sono:

- Soddisfazione
- Burocrazia
- Identificazione
- Desiderio di restare
- Attaccamento e immedesimazione con l'istituzione
- Public Service Motivation

Parte terza: Organizzazione del lavoro

Questa parte ha incluso domande relative al clima di innovazione, la giustizia procedurale e la valutazione della performance – Questa sezione analizza i sistemi di valutazione della performance individuale e di gruppo. L'analisi include, tra gli altri, gli elementi seguenti: oggetti e dimensioni della valutazione; ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti nel processo di valutazione; fasi e tempistica; collegamento tra valutazione e altri sistemi di gestione del personale (e.g., retribuzione, carriera, formazione).

Parte quarta: Caratteristiche dell'ambiente di lavoro

In questa sezione si focalizza l'attenzione sulle caratteristiche dell'ambiente lavoro. Ai lavoratori viene chiesto di esprimere un giudizio sul comfort dell'ambiente fisico, relativamente ad alcuni

ambiti specifici come la pulizia, l'illuminazione, la temperatura, la silenziosità, le condizioni generali dell'edificio, la gradevolezza dell'ambiente e degli arredi, lo spazio disponibile per ogni singola persona e i servizi igienici.

Si sofferma anche sui temi della sicurezza fisica sul luogo di lavoro, come gli impianti elettrici, l'illuminazione, la rumorosità, la temperatura, le polveri, i pc e i videoterminali.

Questa sezione risulta di particolare rilevanza per gli obiettivi della ricerca soprattutto perché un ambiente sicuro a 360° rappresenta anche un luogo in cui è più semplice organizzare il lavoro in maniera efficace ed efficiente (Bacchini, 2004), nonché pone le basi per avere lavoratori che si sentono sicuri e protetti e che hanno la percezione che la direzione abbia cura delle persone che lavorano per la propria organizzazione.

Parte quinta: Valorizzazione delle competenze

Questi fattori sono monitorati attraverso una batteria di domande. Ai lavoratori viene chiesto in che misura percepiscono la presenza di alcuni fenomeni all'interno della propria amministrazione. Dopo aver focalizzato l'attenzione sulle caratteristiche del lavoro all'interno dell'organizzazione, l'interesse verte sui compiti svolti dal lavoratore e sulle eventuali difficoltà che questi generano nello svolgimento delle proprie mansioni anche in virtù della necessità di conciliare carriera professionale e vita.

Questa sezione analizza le attività di formazione ed i percorsi di professionalizzazione degli intervistati. L'analisi include, tra gli altri, i seguenti elementi: quantità e tipologia di training, sia all'ingresso che in itinere; modalità di identificazione e formulazione dei fabbisogni formativi; collegamento tra sistemi di valutazione, carriera e formazione.

In questo particolare contesto ci concentreremo soltanto sulle possibilità di conciliazione vita-lavoro rimandando ad altri approfondimenti scientifici più pertinenti le riflessioni sui processi formativi, la valorizzazione delle competenze e i percorsi professionali e di carriera dei lavoratori comunque di estrema importanza per la soddisfazione del lavoratore e quindi per il suo stato di benessere.

Parte sesta: Relazioni

Quest'ultima parte indaga il rapporto con i colleghi, lo stile di management, la leadership trasformazionale, la devianza e inciviltà.

6. RISULTATI

Sezione I-INFORMAZIONI GENERALI

Grafico 6.1: Sesso

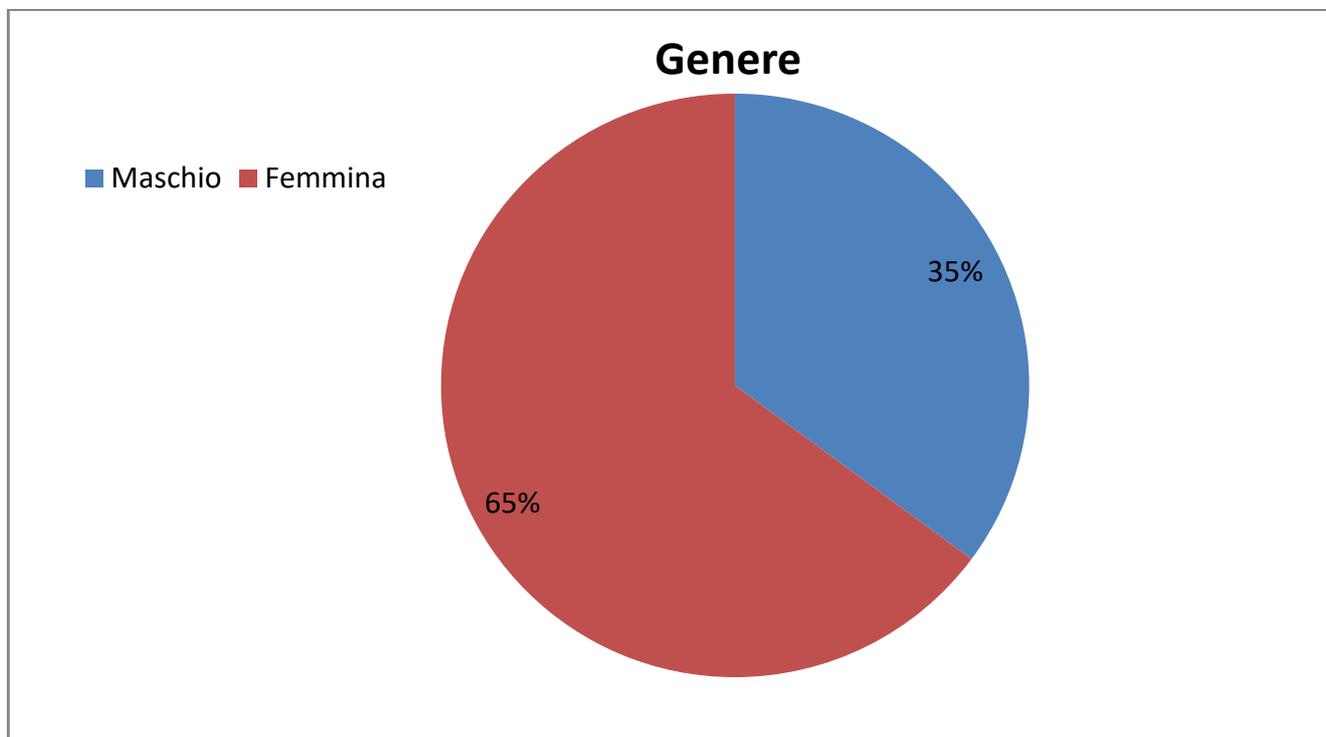


Grafico 6.2: Età

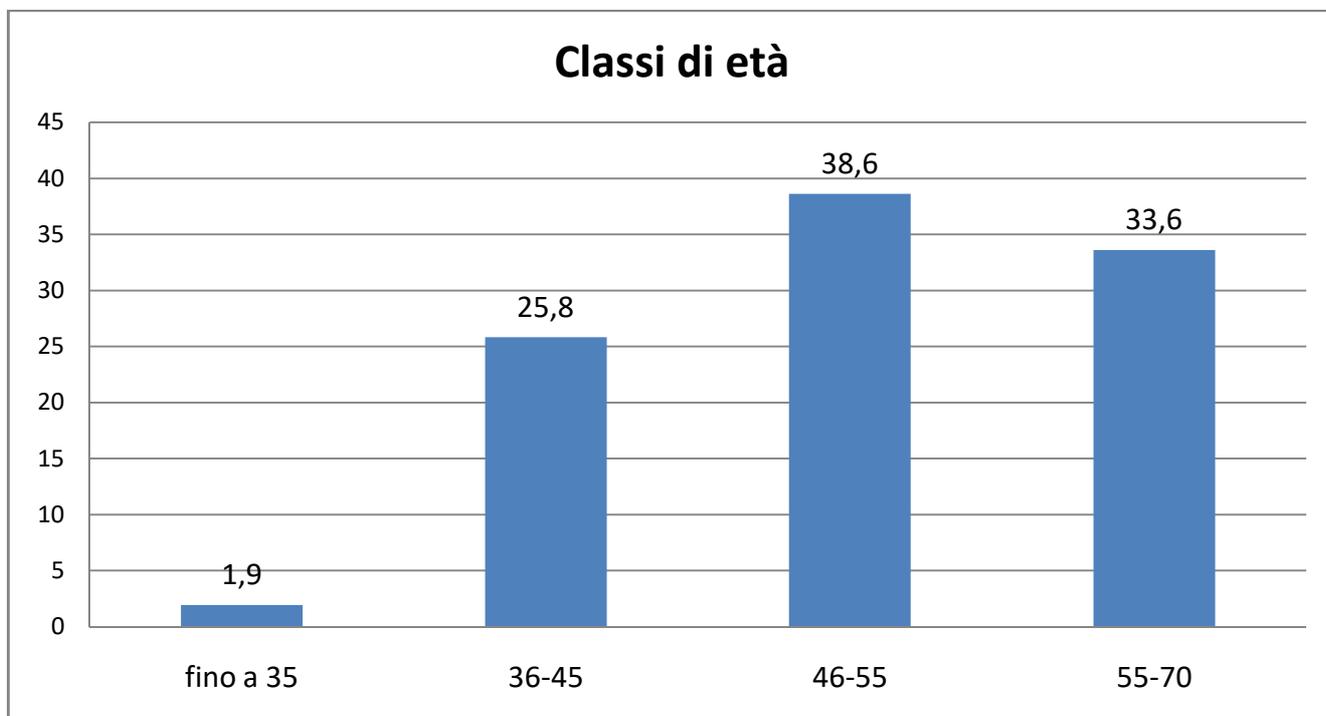
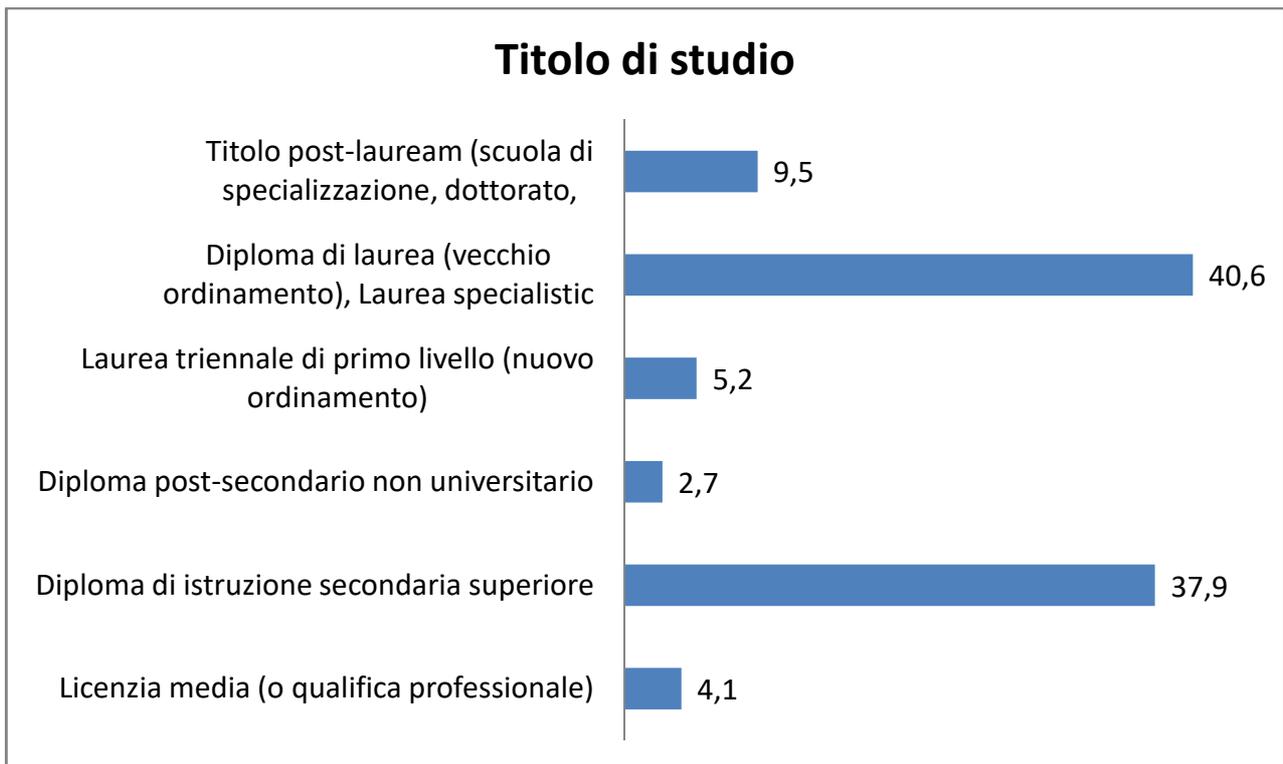


Grafico 6.3: Qual è il suo titolo di studio?



6.4: Qual' è la sua posizione lavorativa nel Comune?

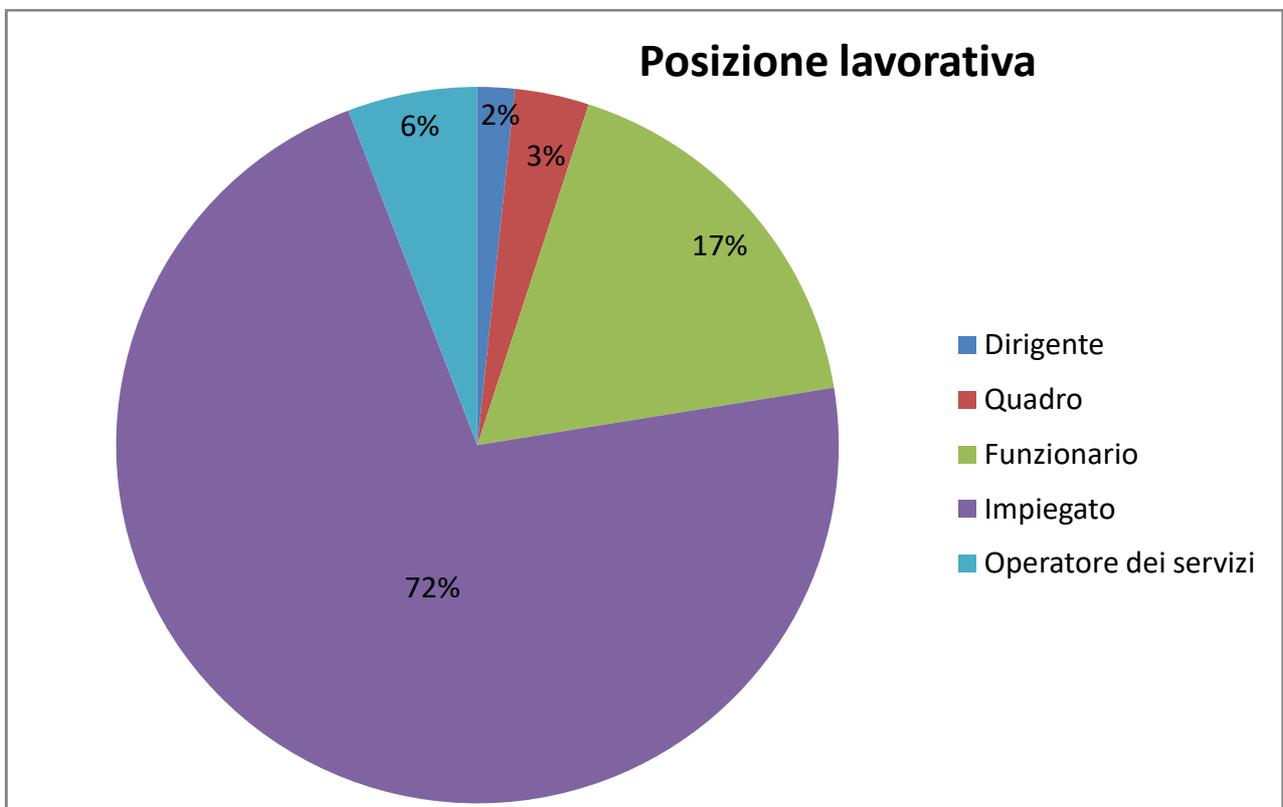


Grafico 6.5: Da quanti anni ricopre la sua attuale posizione lavorativa?

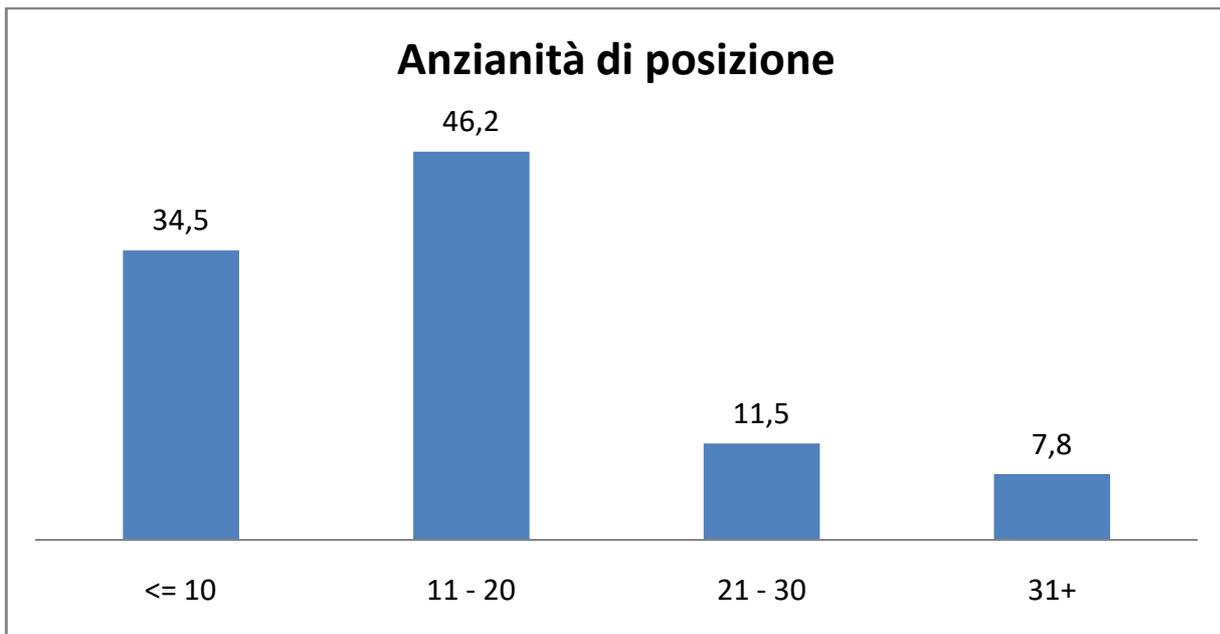


Grafico 6.6: Qual è il suo contratto?

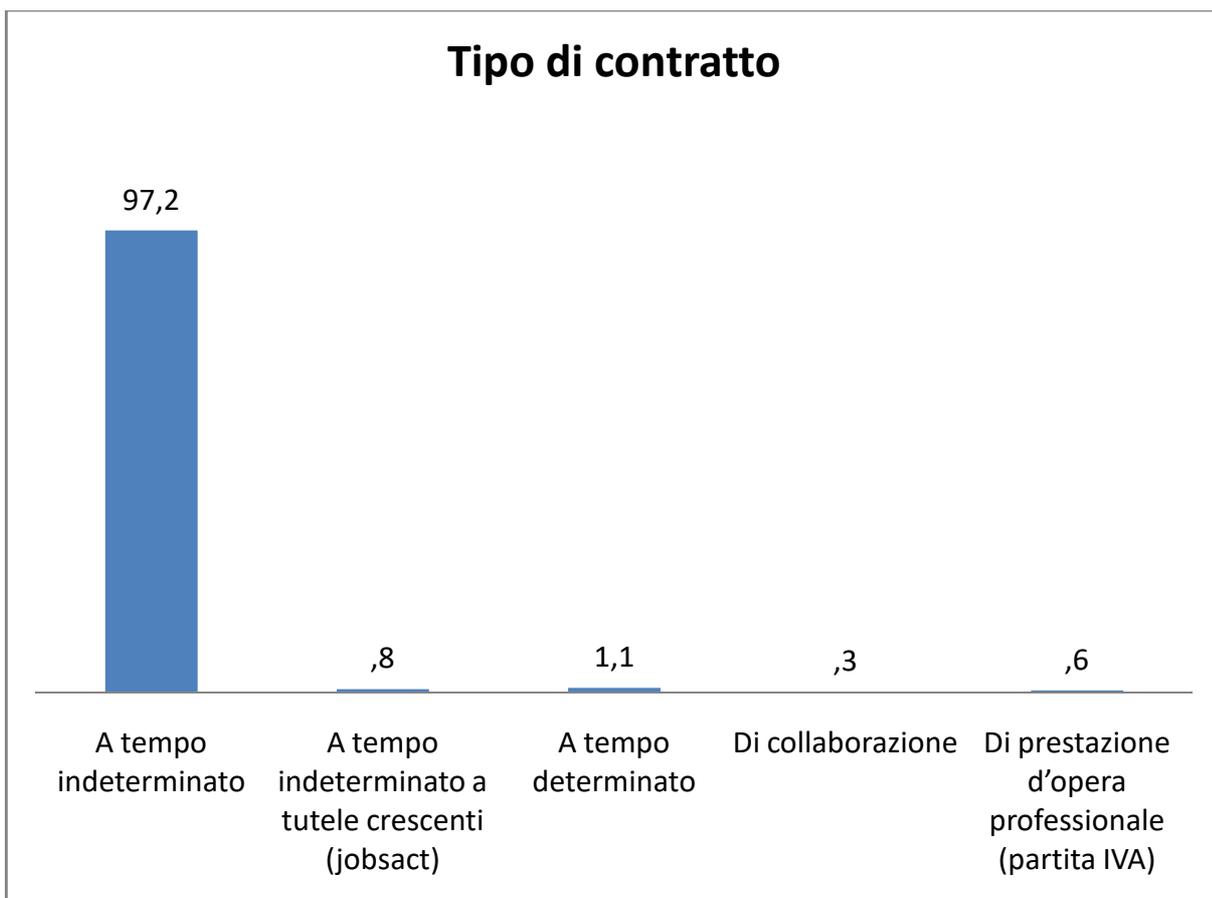


Grafico 6.7: Prima di lavorare presso il Comune ha avuto altre esperienze di lavoro?



Grafico 6.8: In precedenza ha lavorato:



Grafico 6.9: Durante il tempo libero svolge attività di volontariato?

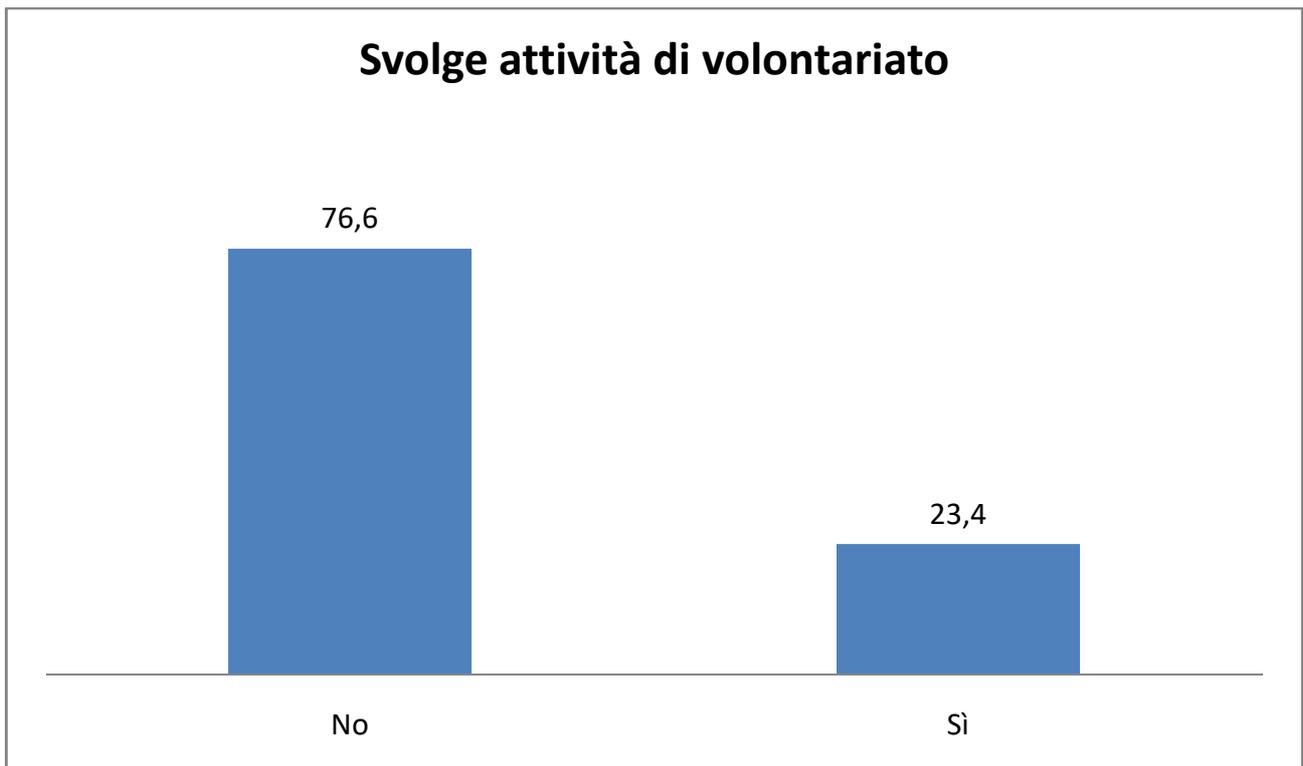


Grafico 6.10: Con quale frequenza svolge attività di volontariato?

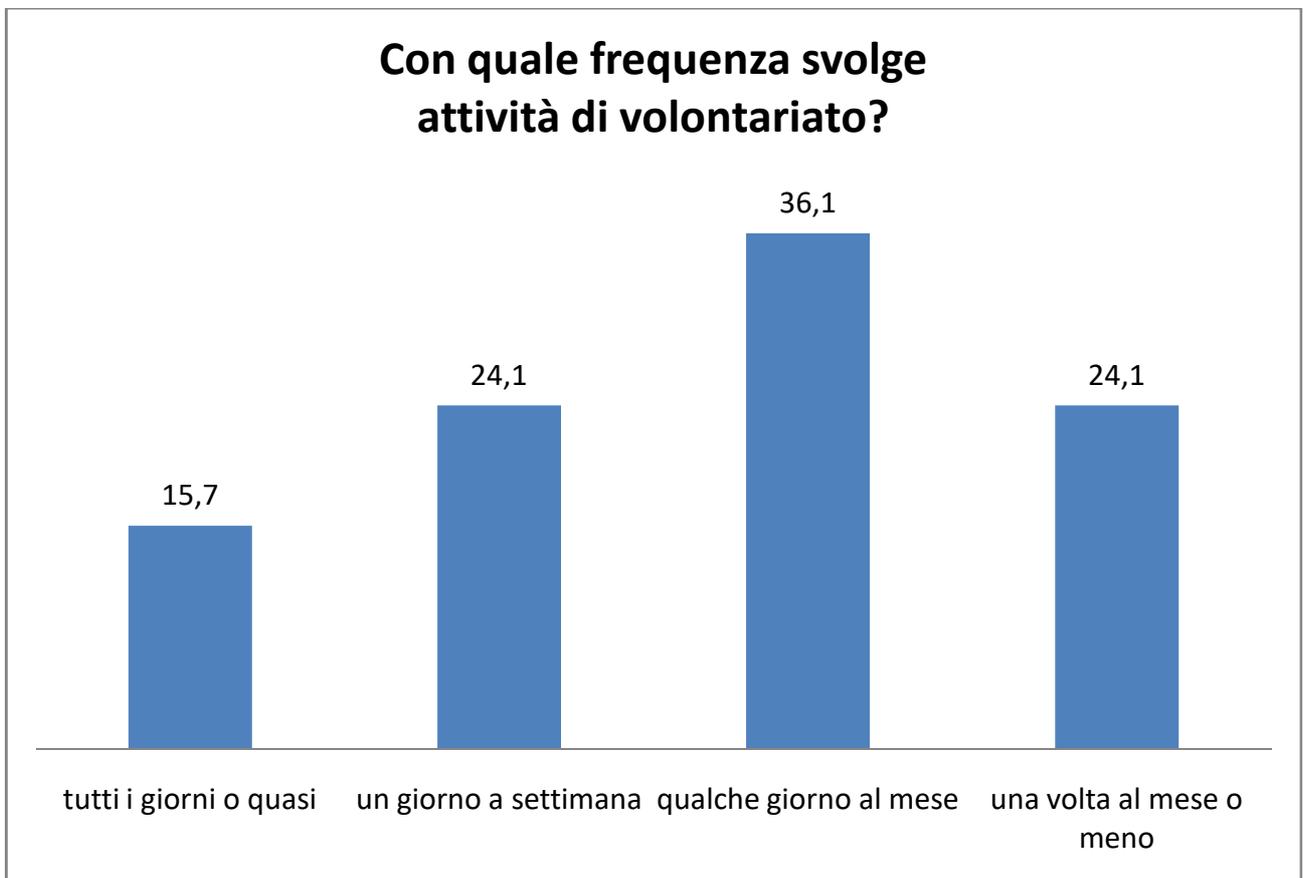


Grafico 6.11: Ad oggi, è iscritto ad associazioni di volontariato?

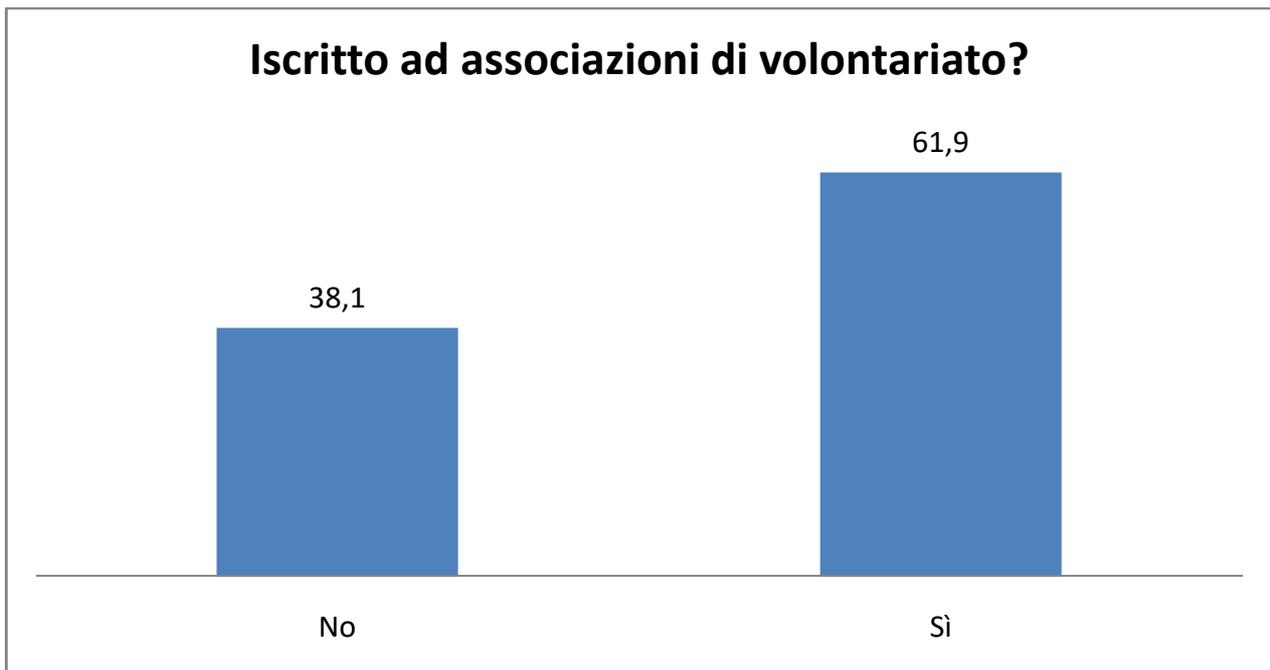


Grafico 6.12: Se sì, da quanti anni è iscritto?

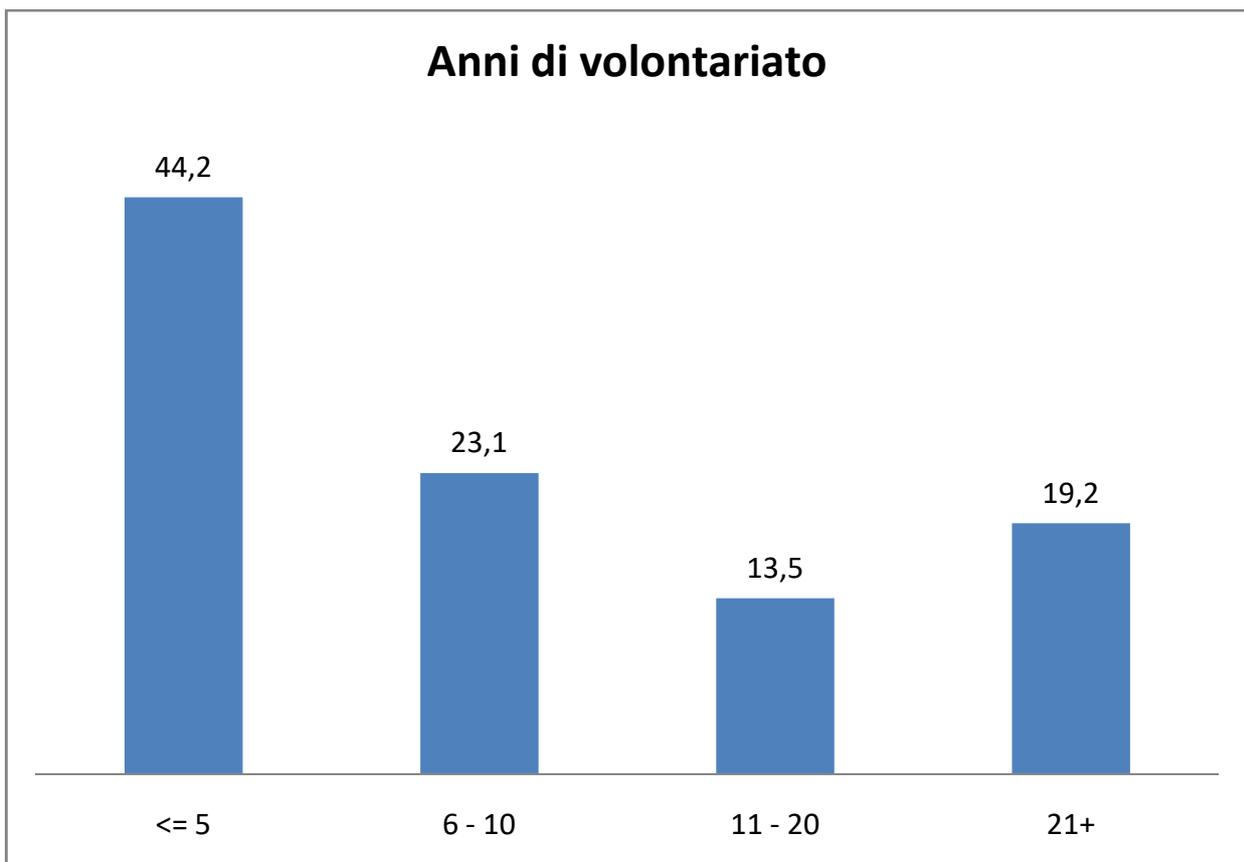
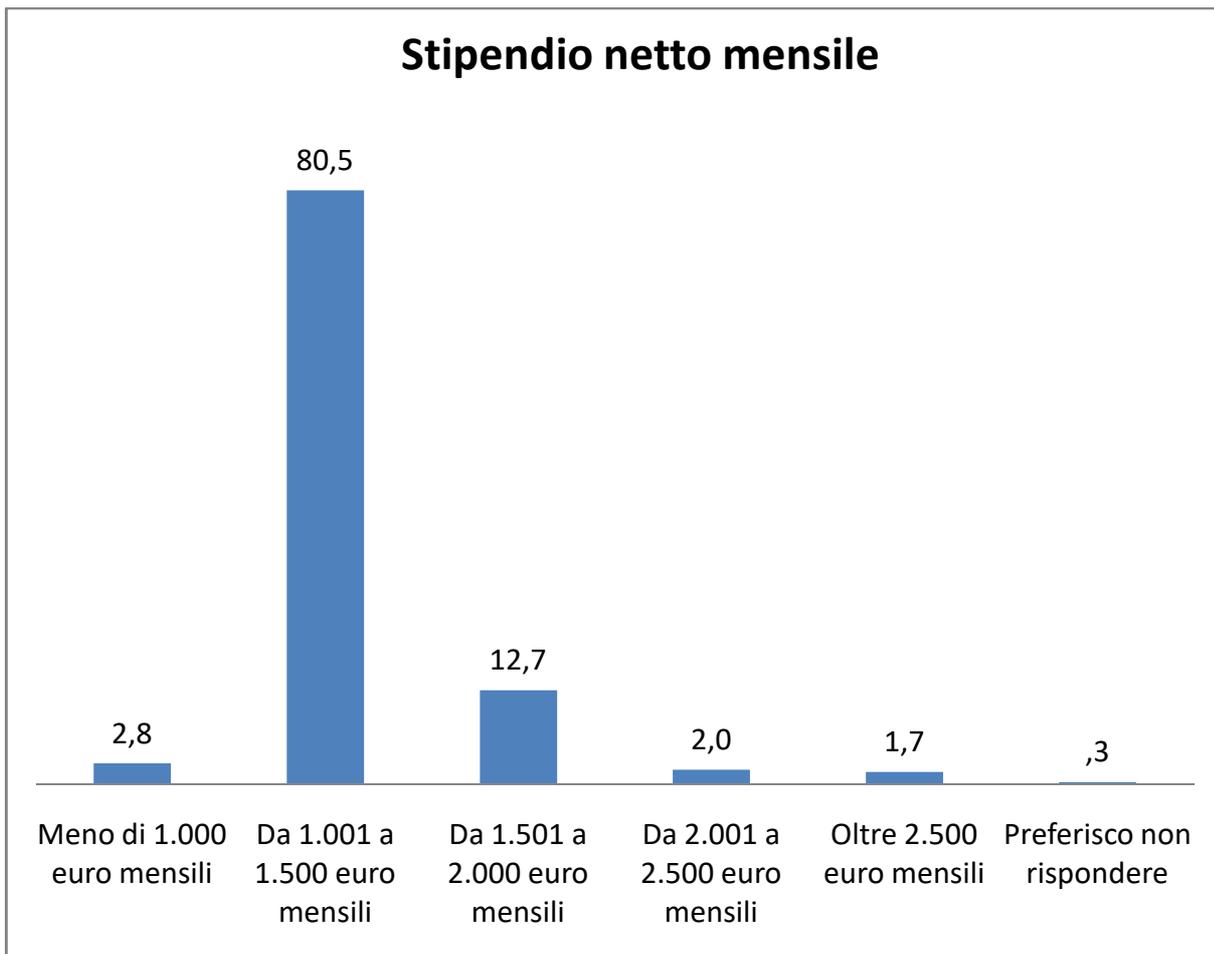


Grafico 6.13: A quanto ammonta il suo stipendio netto mensile?



Sezione II- CULTURA E CLIMA ORGANIZZATIVO

Grafico 6.14 : Parliamo ora del suo lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

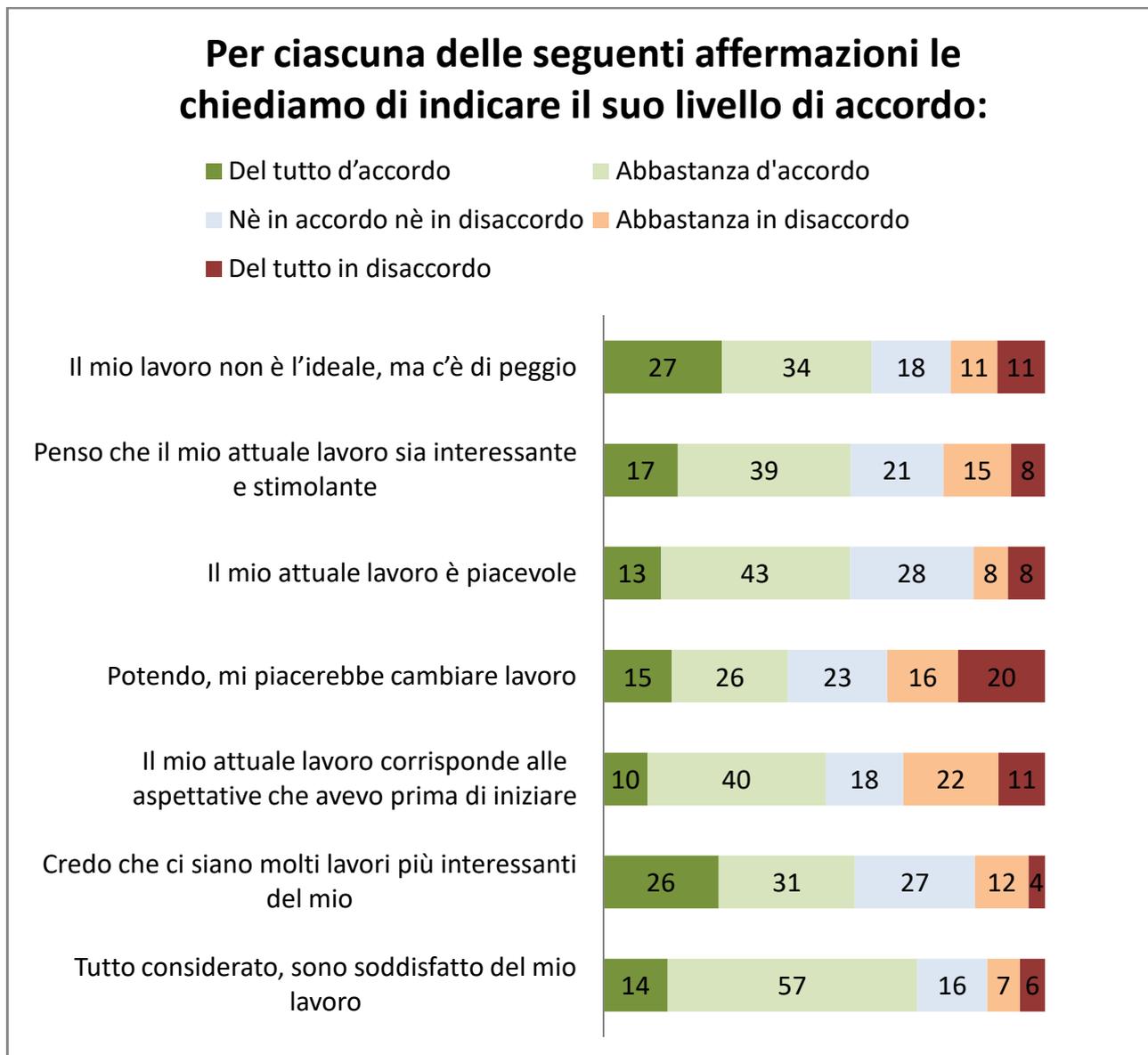


Grafico 6.15 : Parliamo ora del suo lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

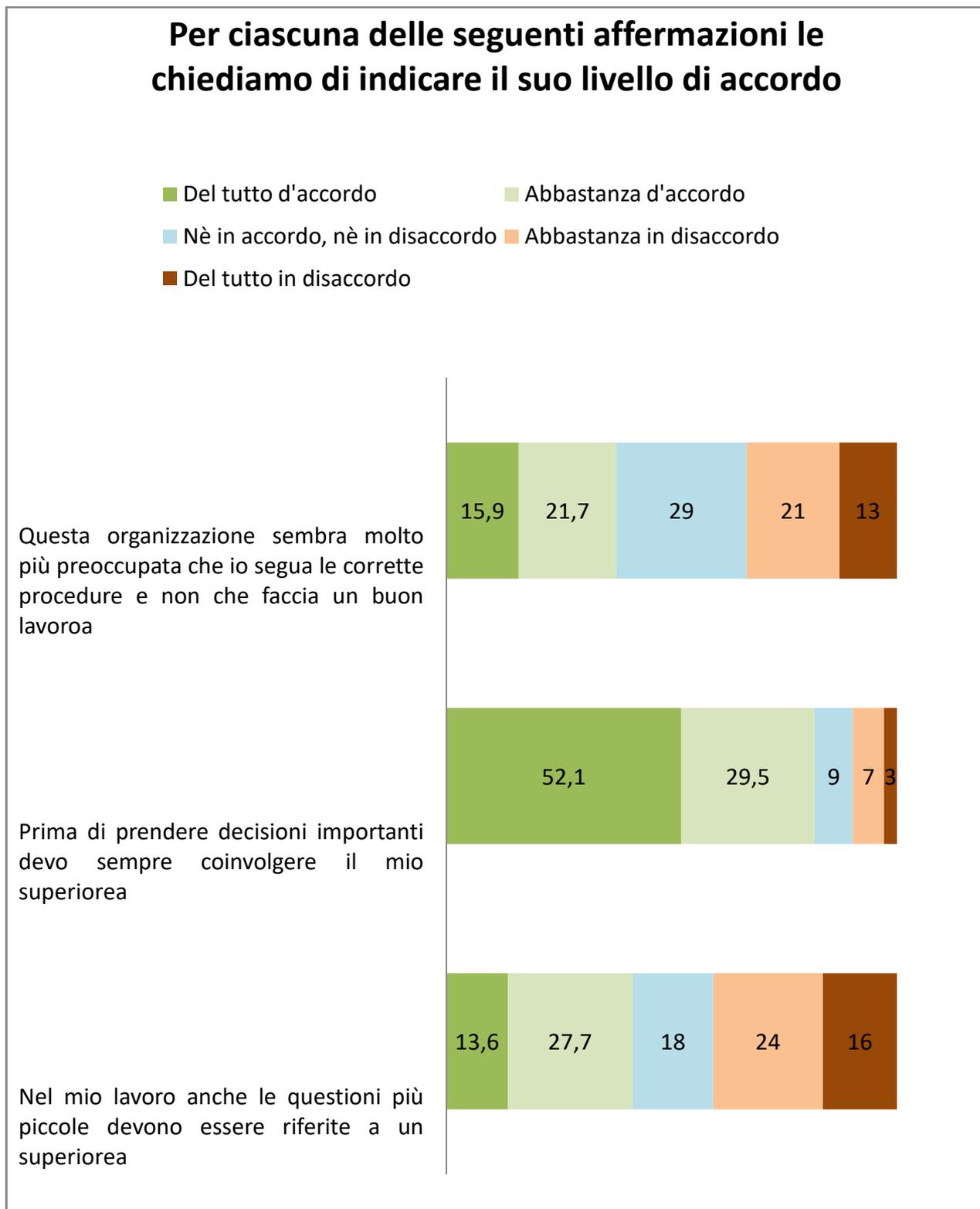


Grafico 6.16 : Parliamo ora del suo lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

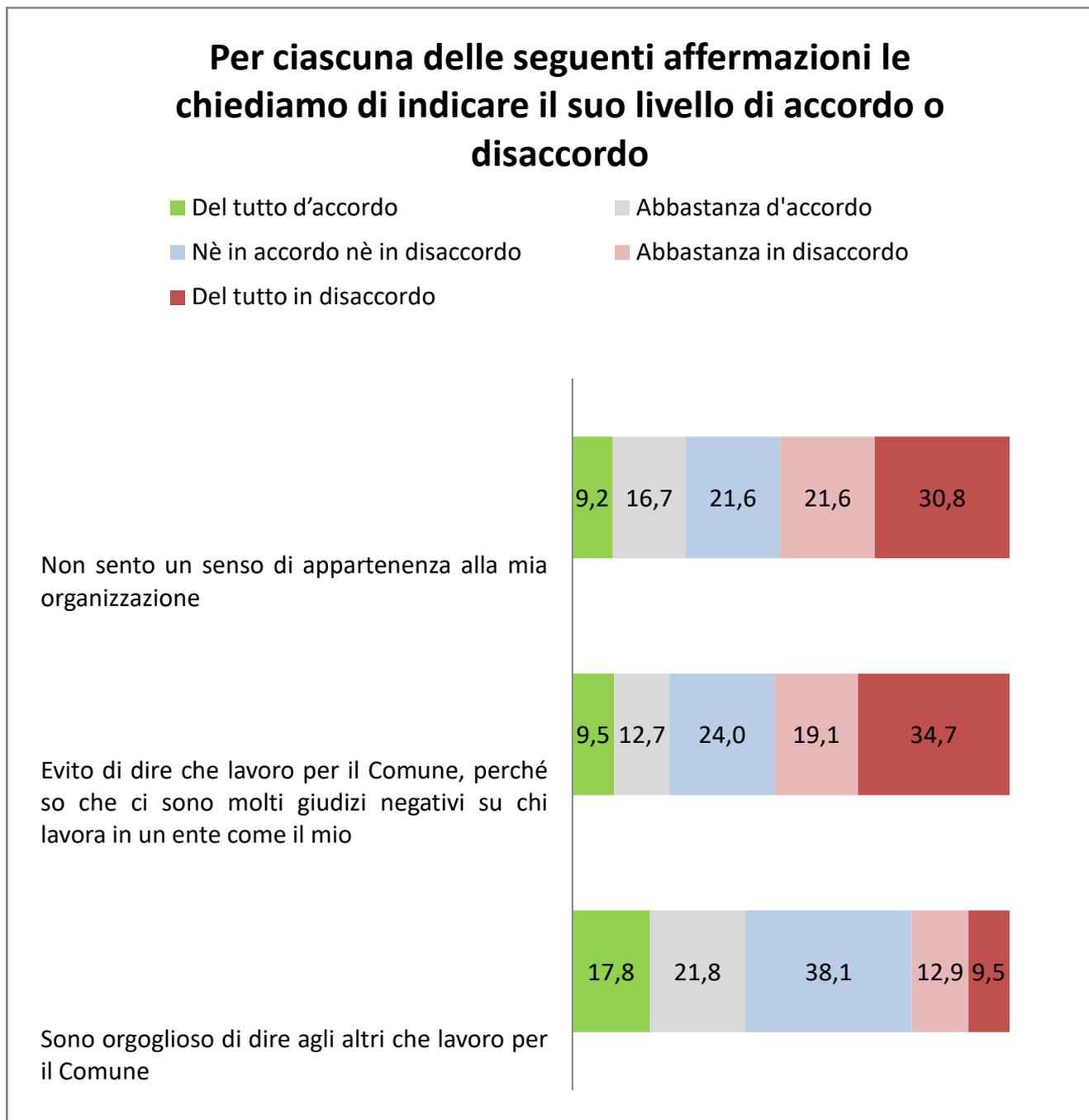


Grafico 6.17 : Parliamo ora del suo lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

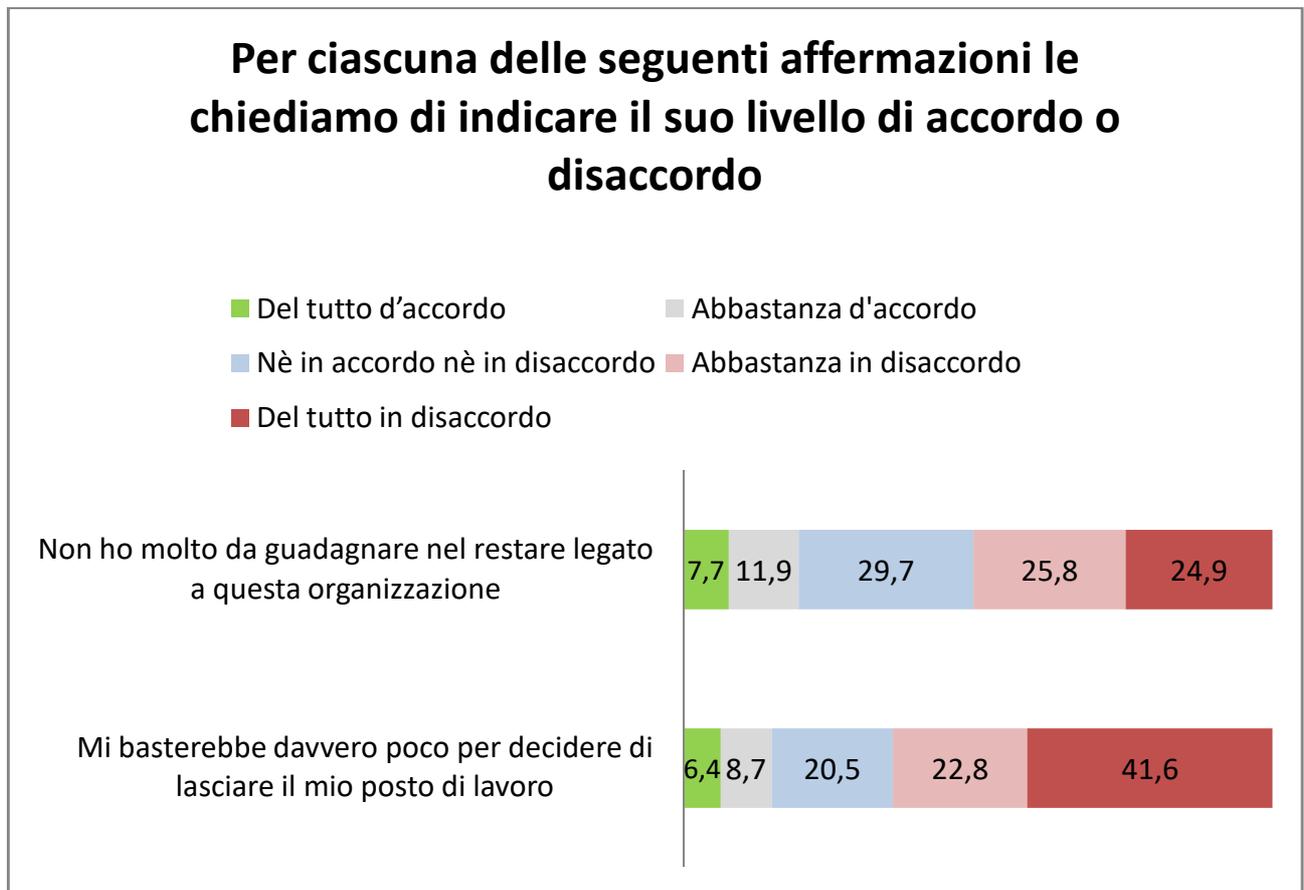


Grafico 6.18 : Parliamo ora del suo lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

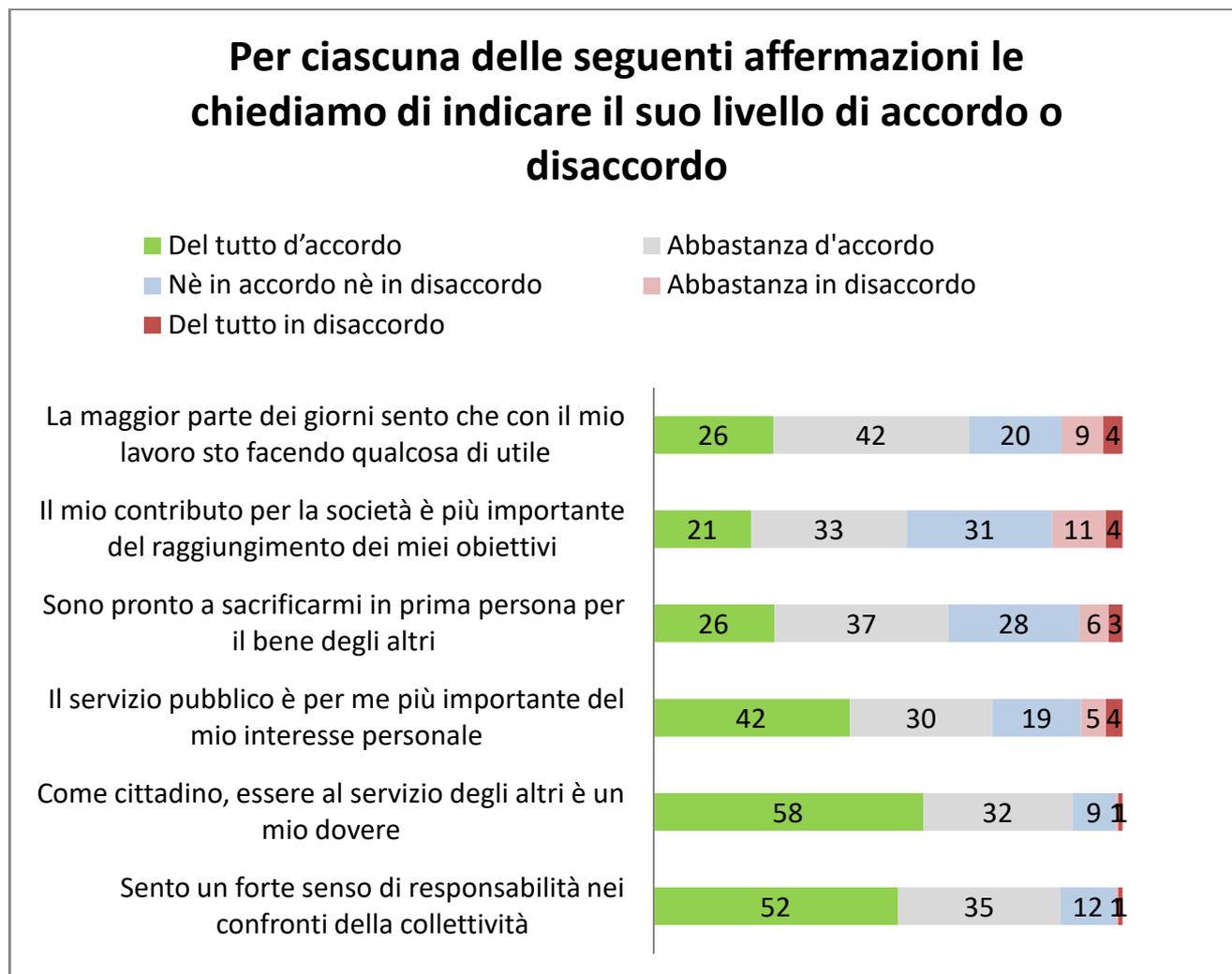


Grafico 6.19 : Ad oggi non cambio questo lavoro perchè:

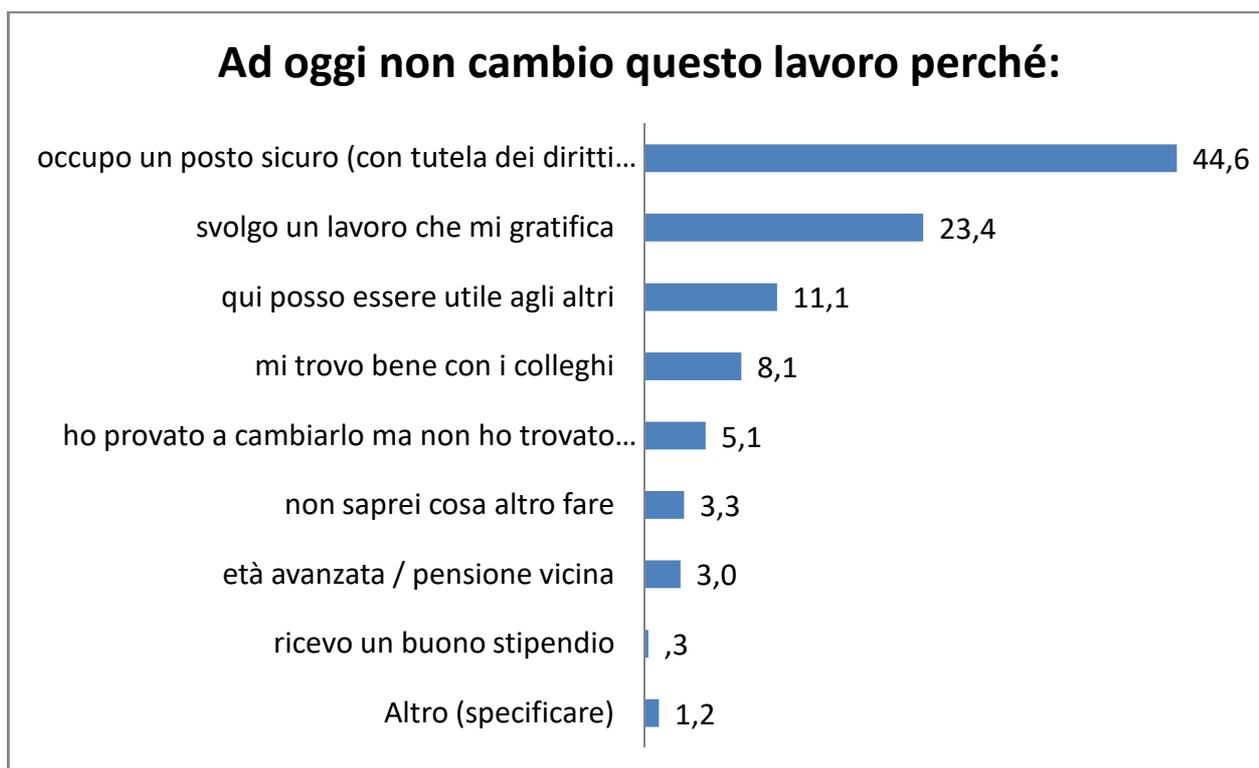


Grafico 6.20 : Potendo scegliere lascerei questo lavoro e andrei a lavorare:

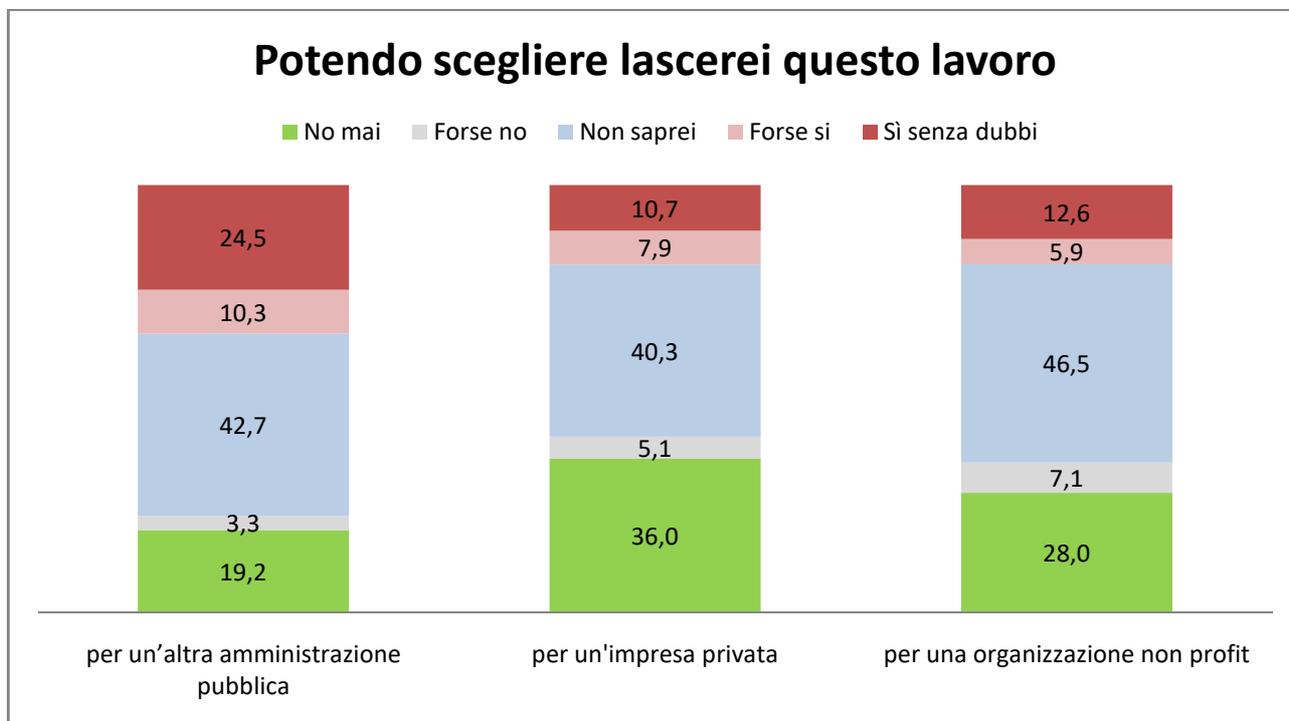
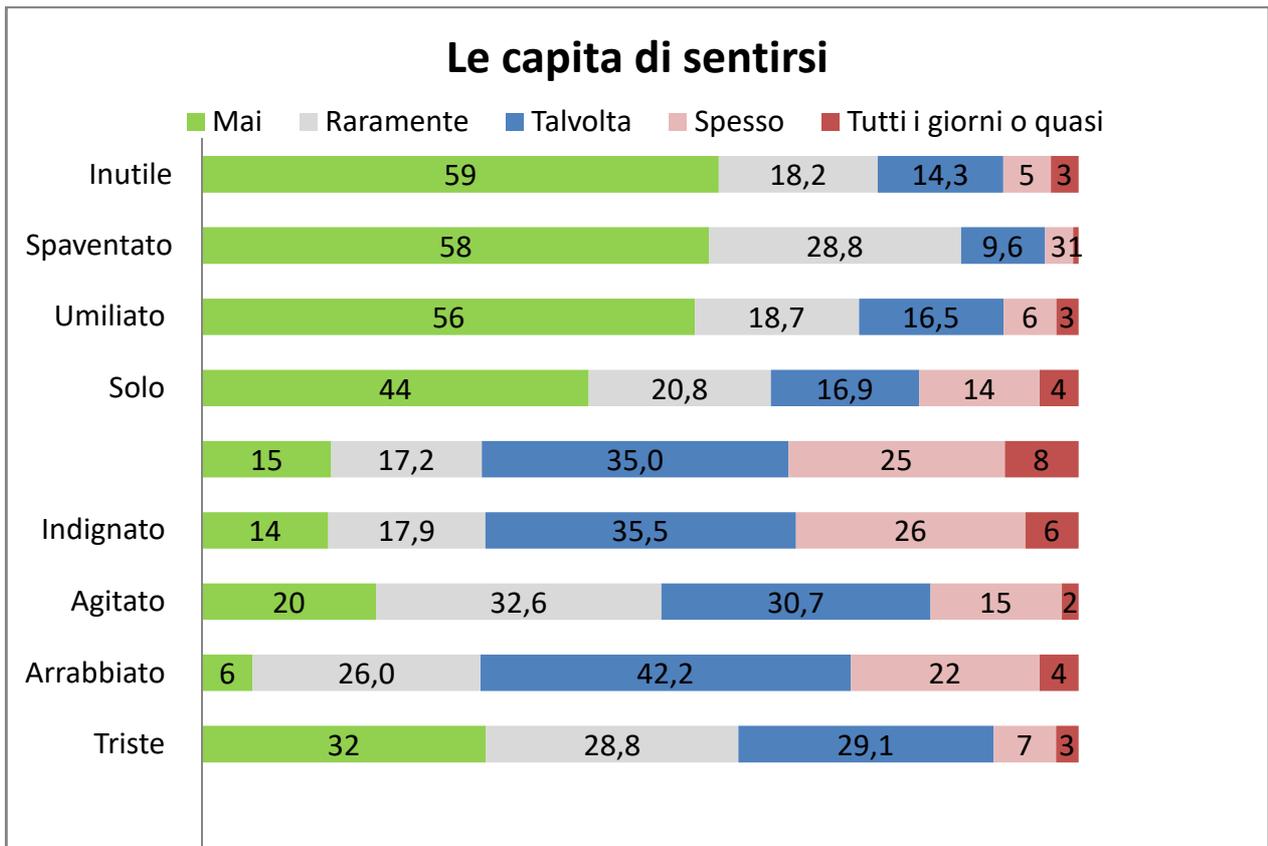


Grafico 6.21 : Al lavoro mi capita di sentirmi:



Sezione III-ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Grafico 6.22 : Parliamo ora dell'organizzazione del lavoro. Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

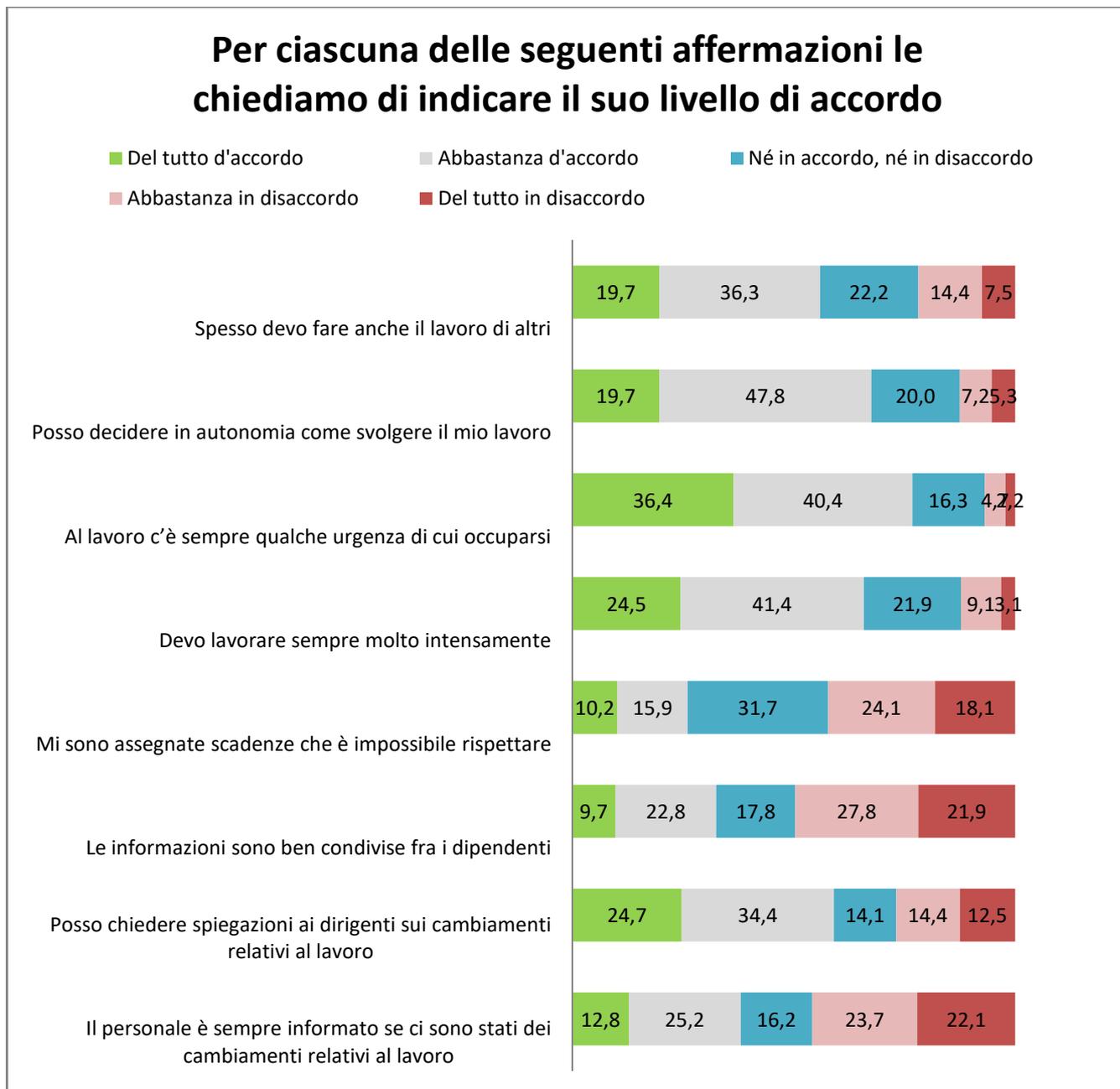


Grafico 6.23 : Sempre riguardo l'organizzazione del lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

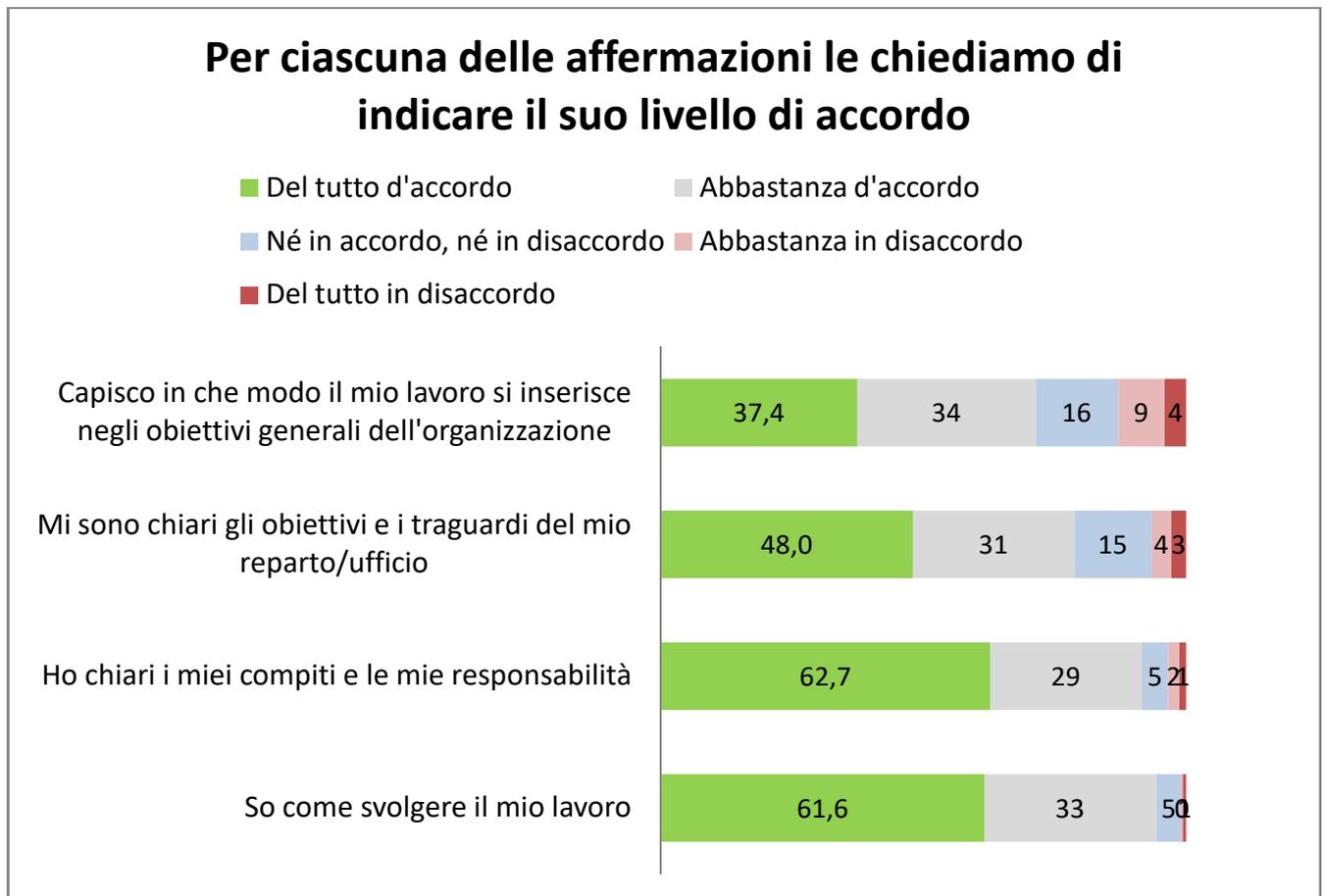


Grafico 6.24 : Sempre riguardo l'organizzazione del lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo

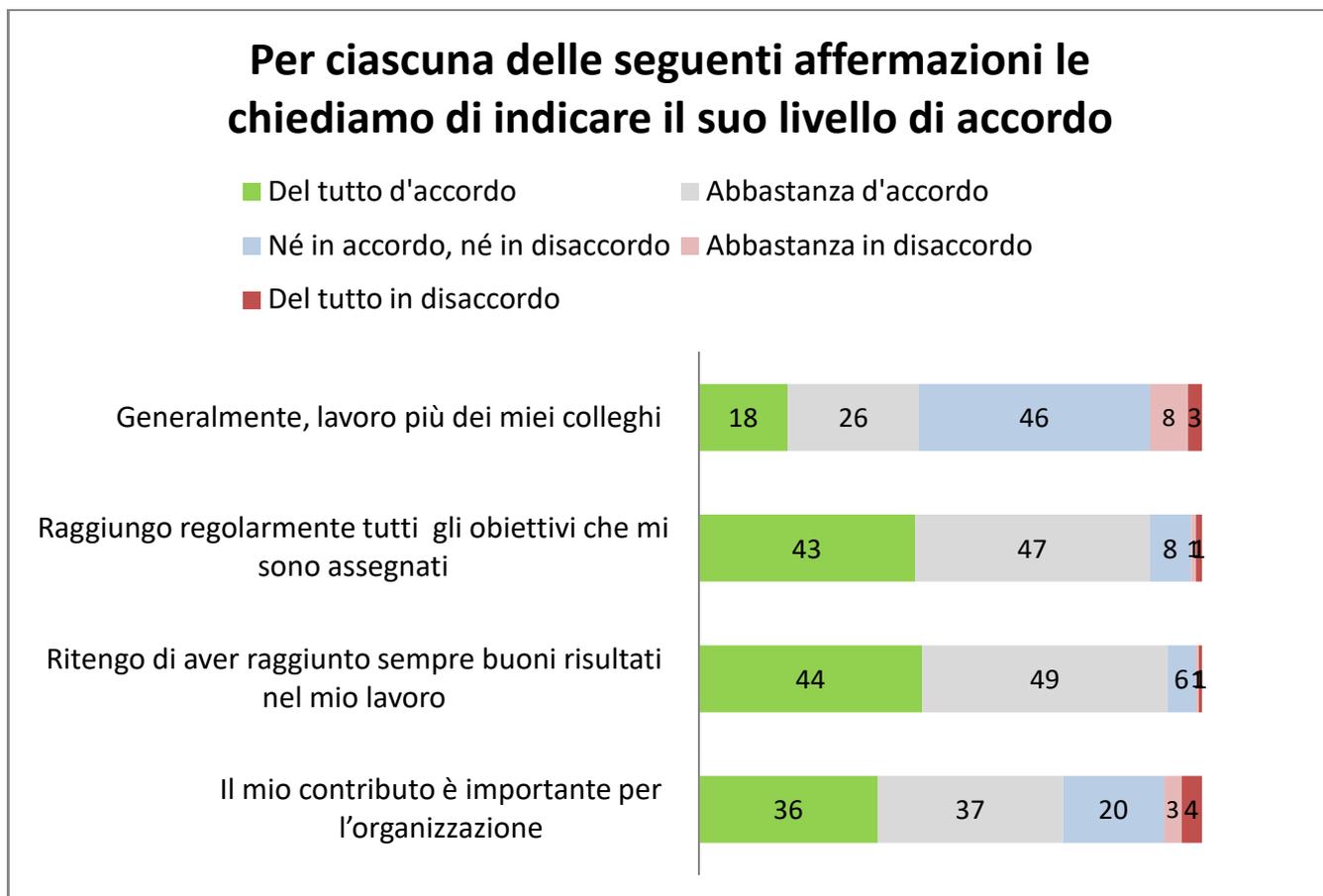
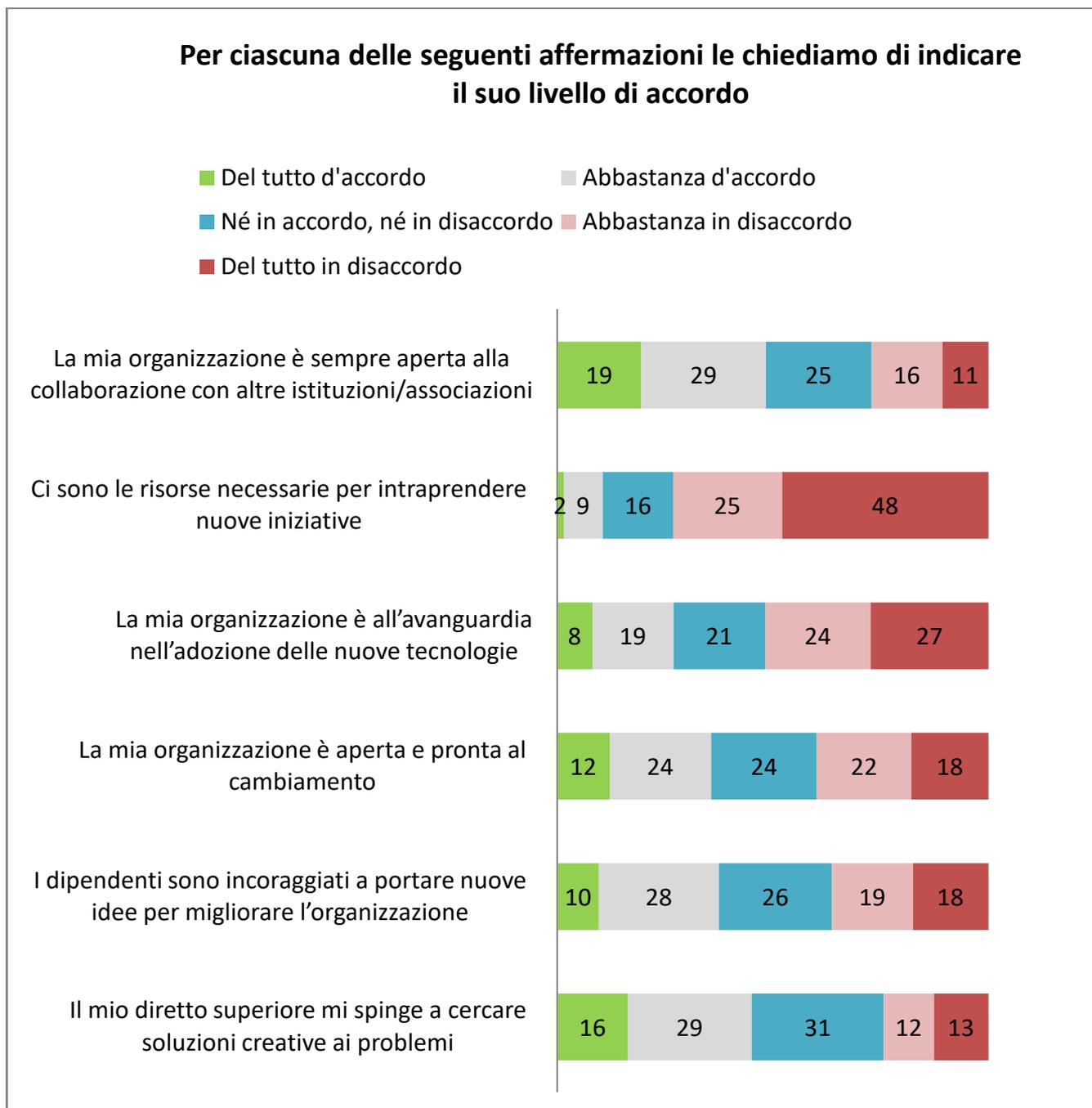


Grafico 6.25 : Sempre riguardo l'organizzazione del lavoro....Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo



Sezione IV- L'AMBIENTE DI LAVORO

Grafico 6.26 : Valuti, con un punteggio da 1 a 10, il livello di soddisfazione per l'ambiente di lavoro relativamente a:

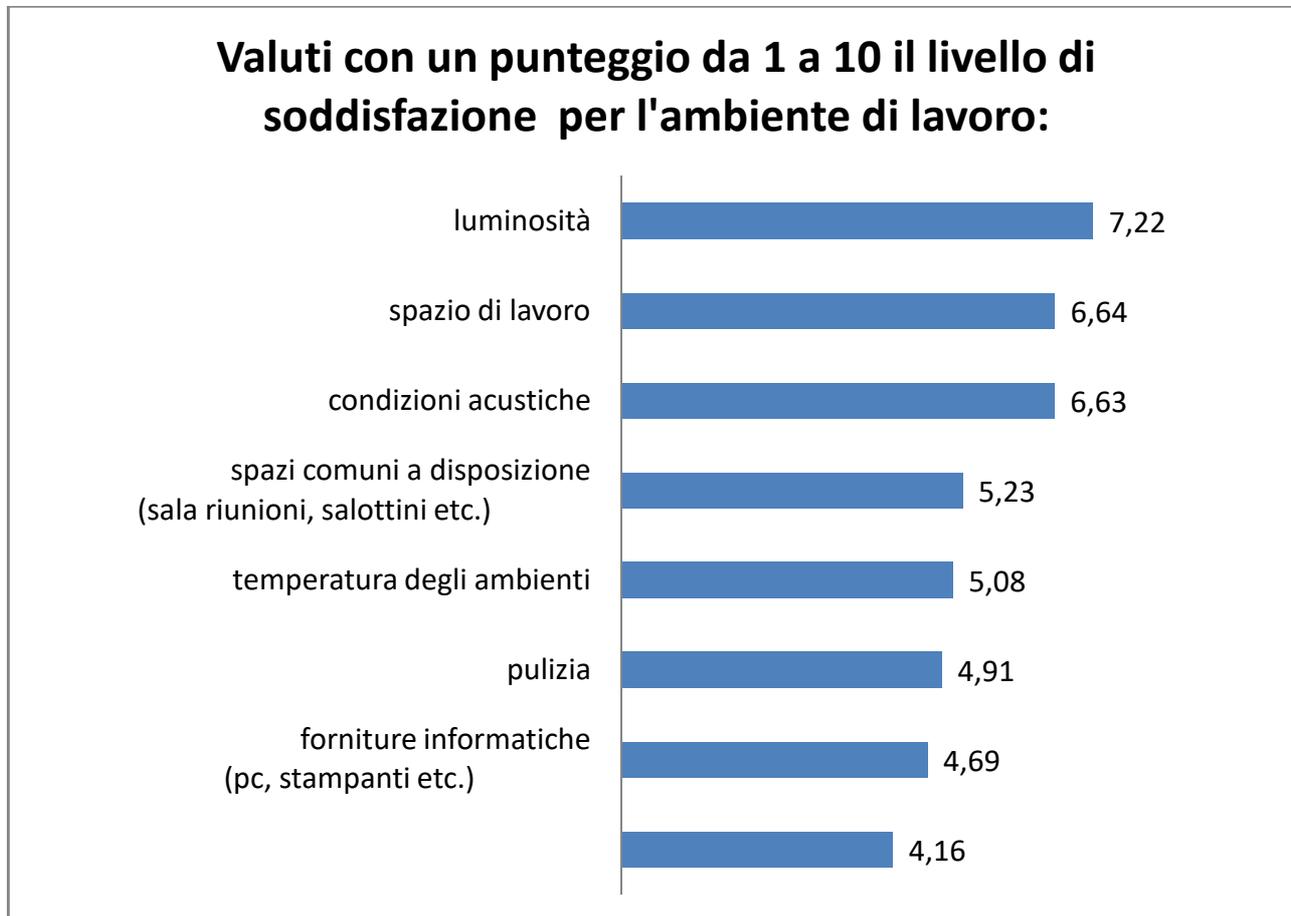


Grafico 6.27 : Come valuta il livello di applicazione delle misure di sicurezza in ciascuno di questi ambiti:

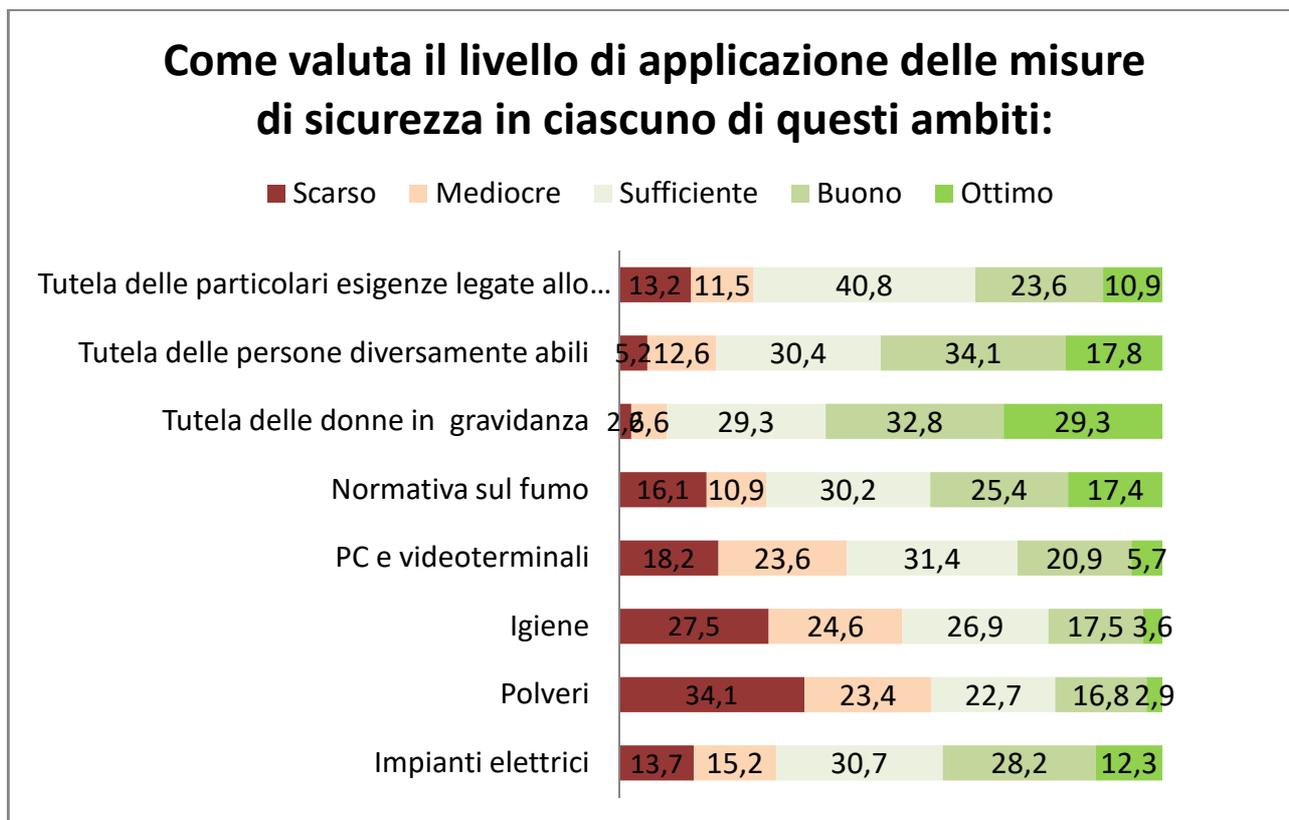


Grafico 6.28 : Negli ultimi tre anni ha subito infortuni?

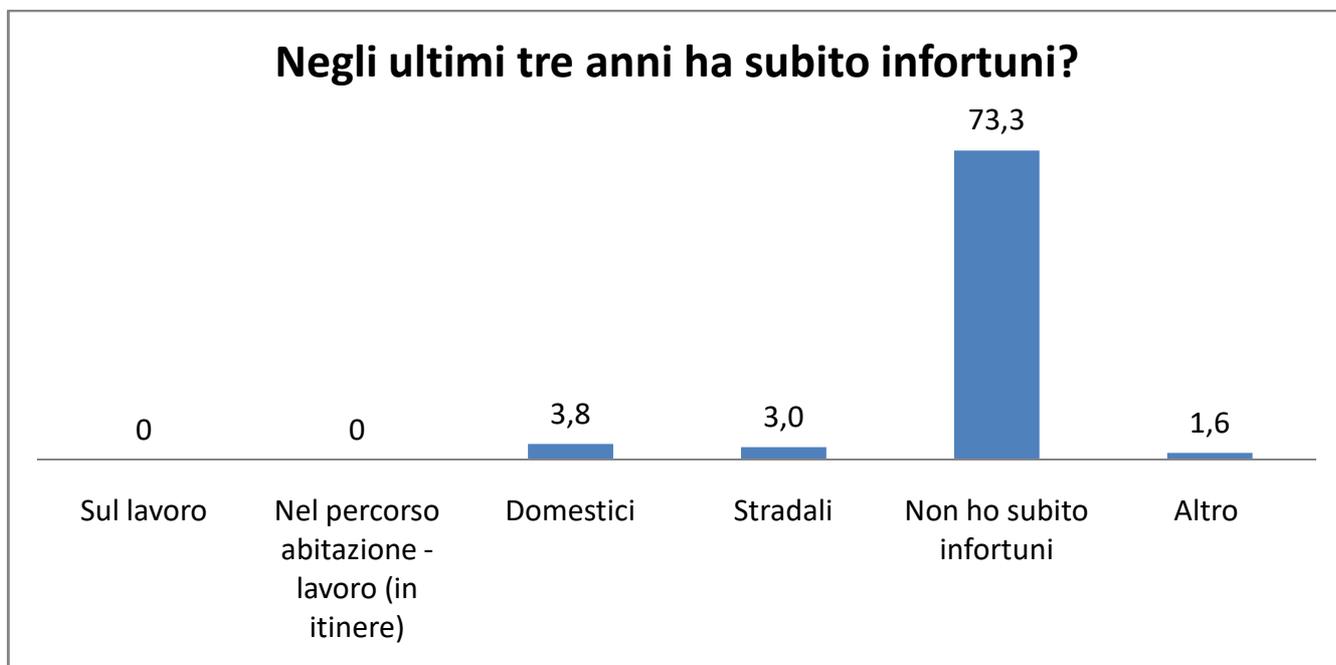


Grafico 6.29 : Numero di ore di lavoro settimanali previste da contratto

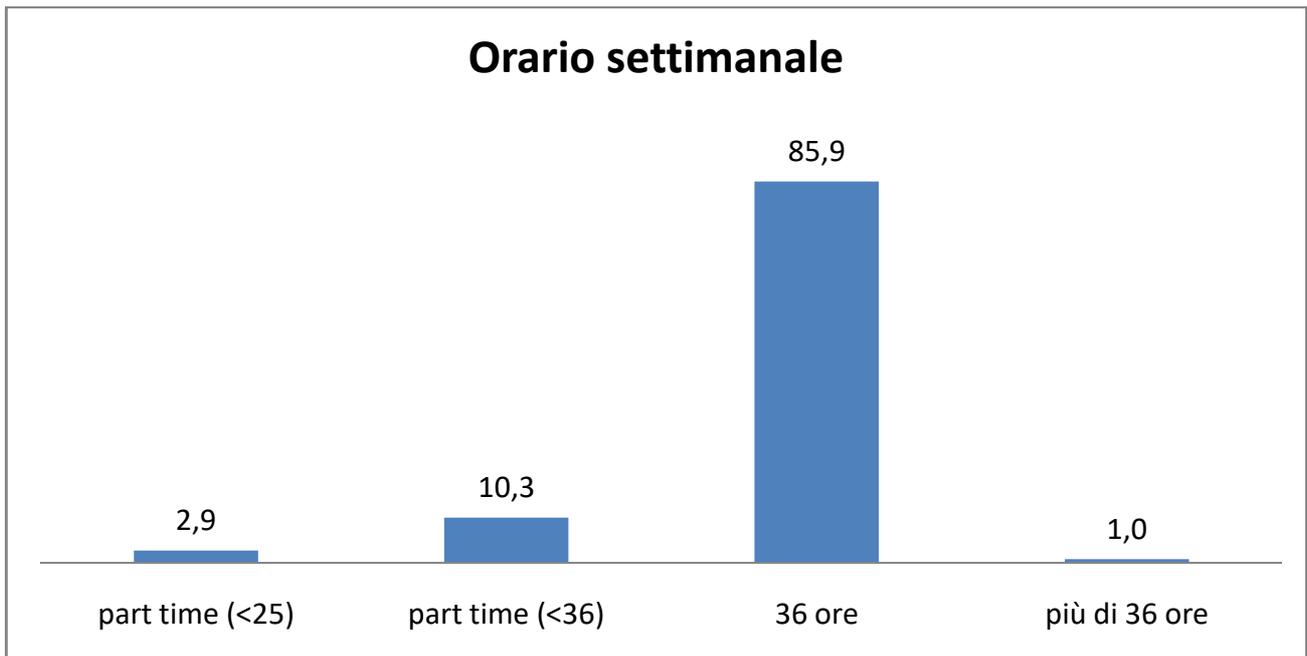


Grafico 6.30 : Il suo orario di lavoro può essere flessibile?

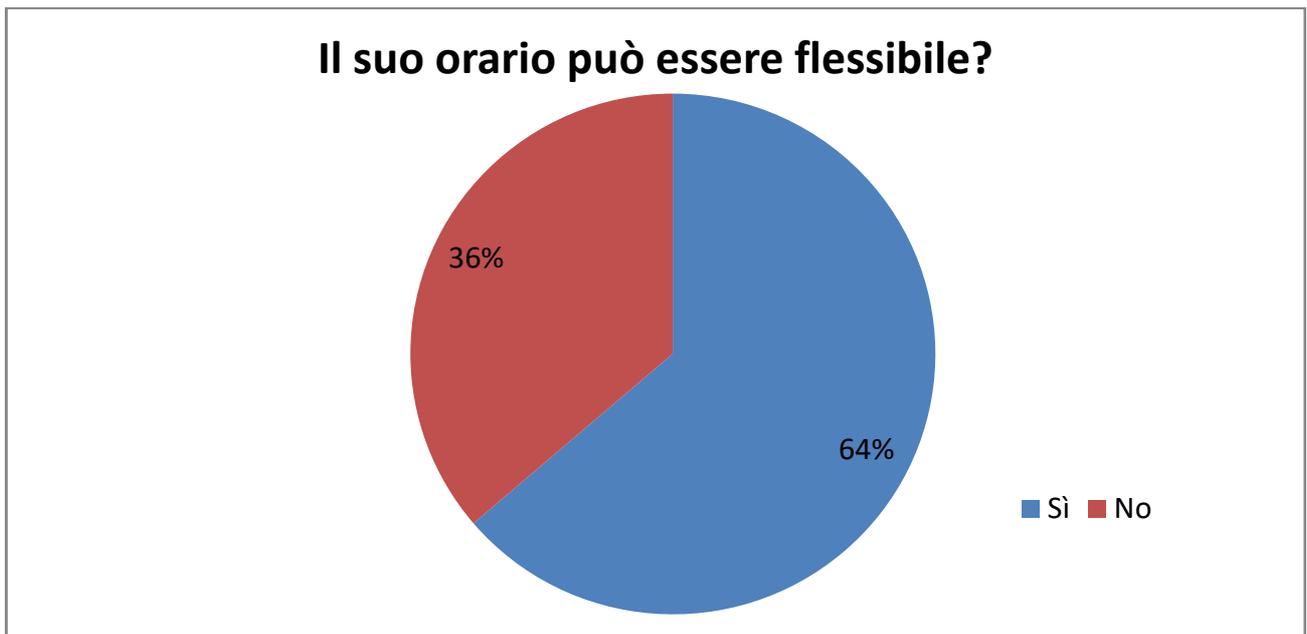


Grafico 6.31 : Ottenere dei permessi personali per assentarsi alcune ore di lavoro?

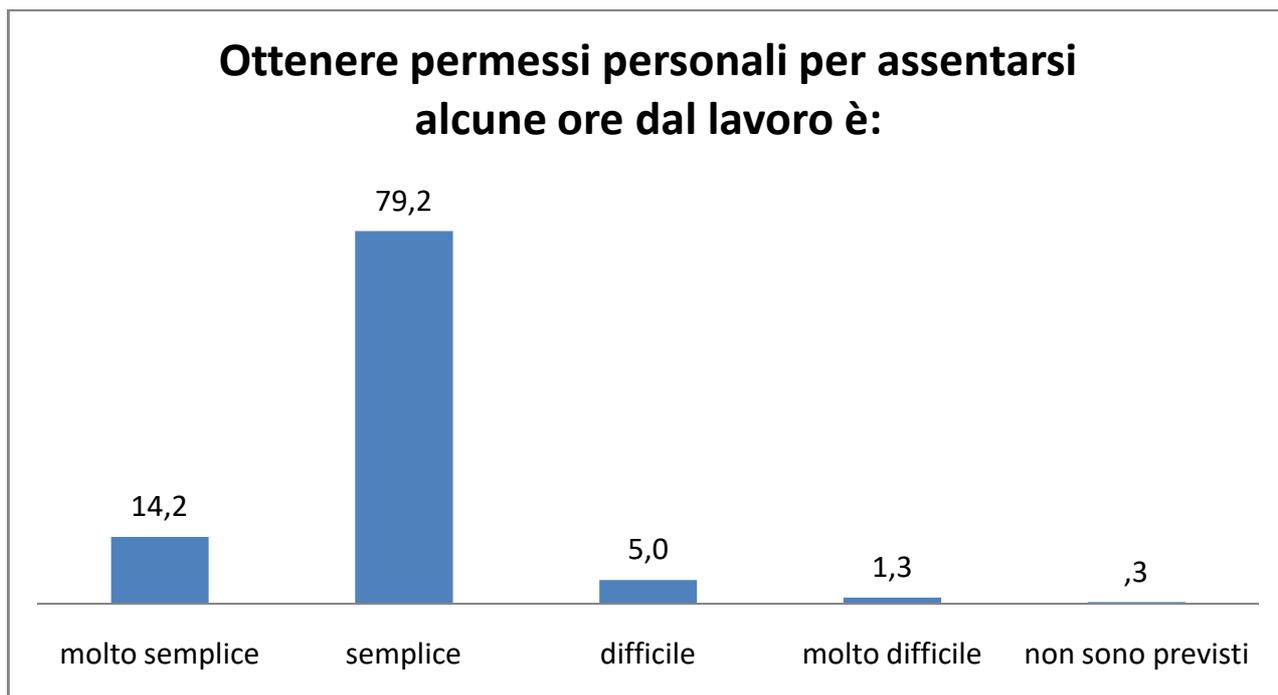


Grafico 6.32 : I periodi di ferie sono:

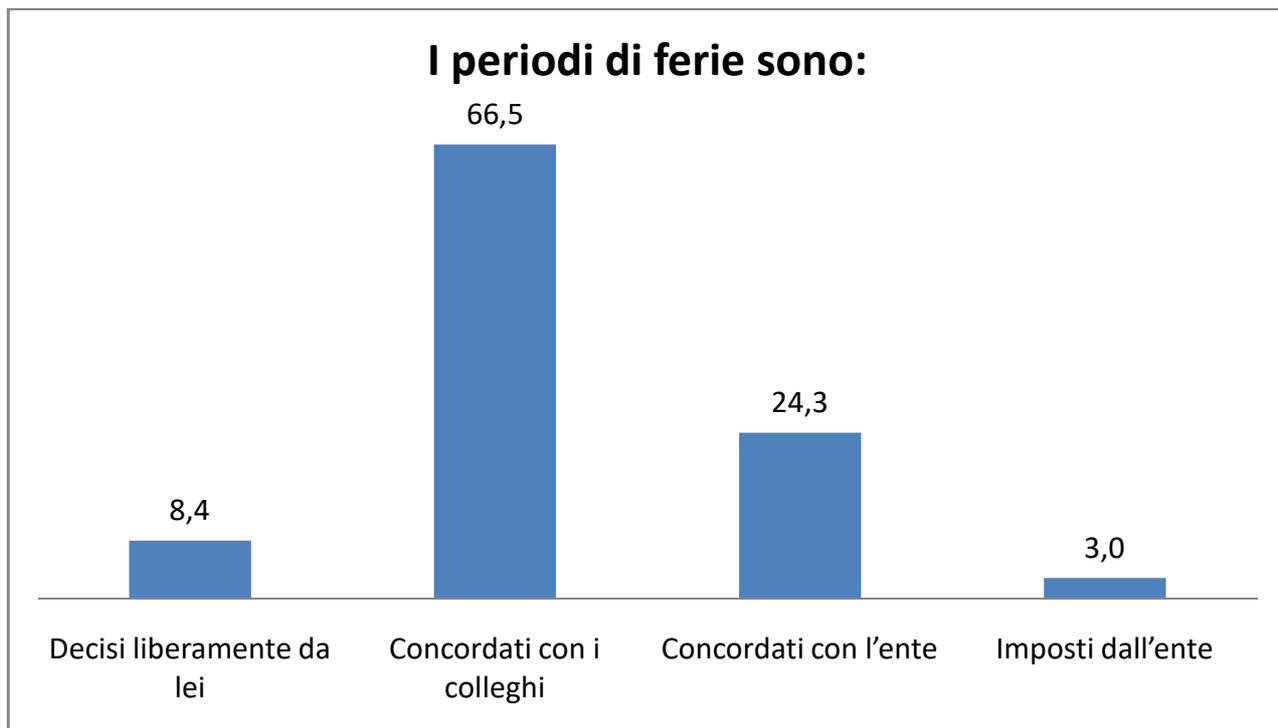


Grafico 6.33 : Il suo lavoro è organizzato per turni?

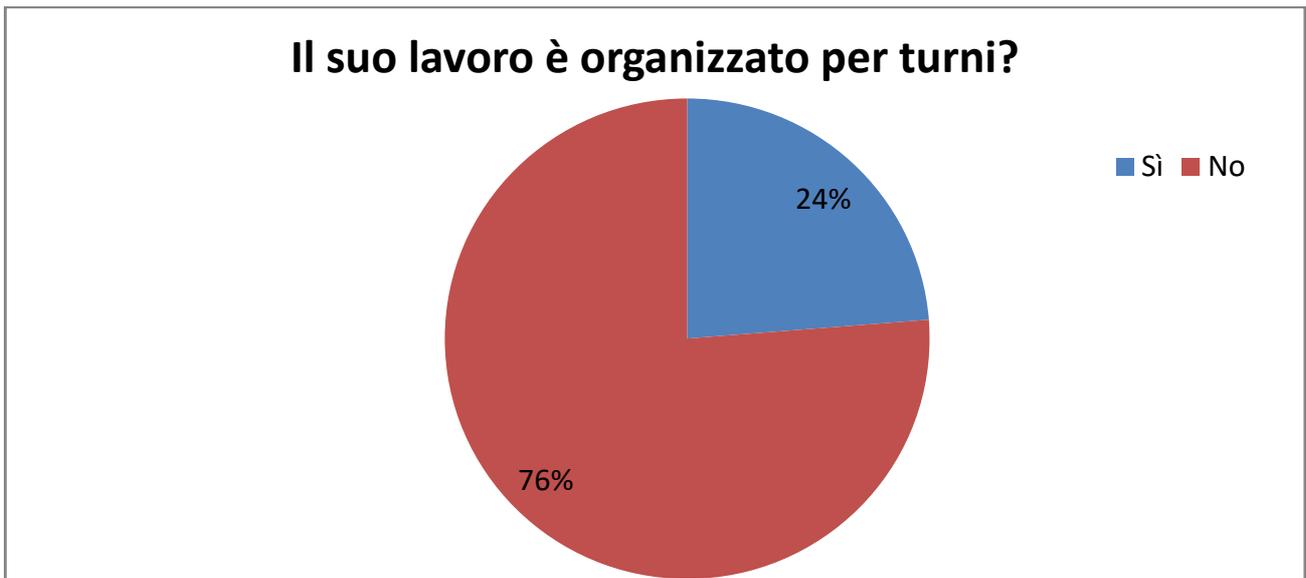


Grafico 6.34 : Ottenere un cambio turno è?

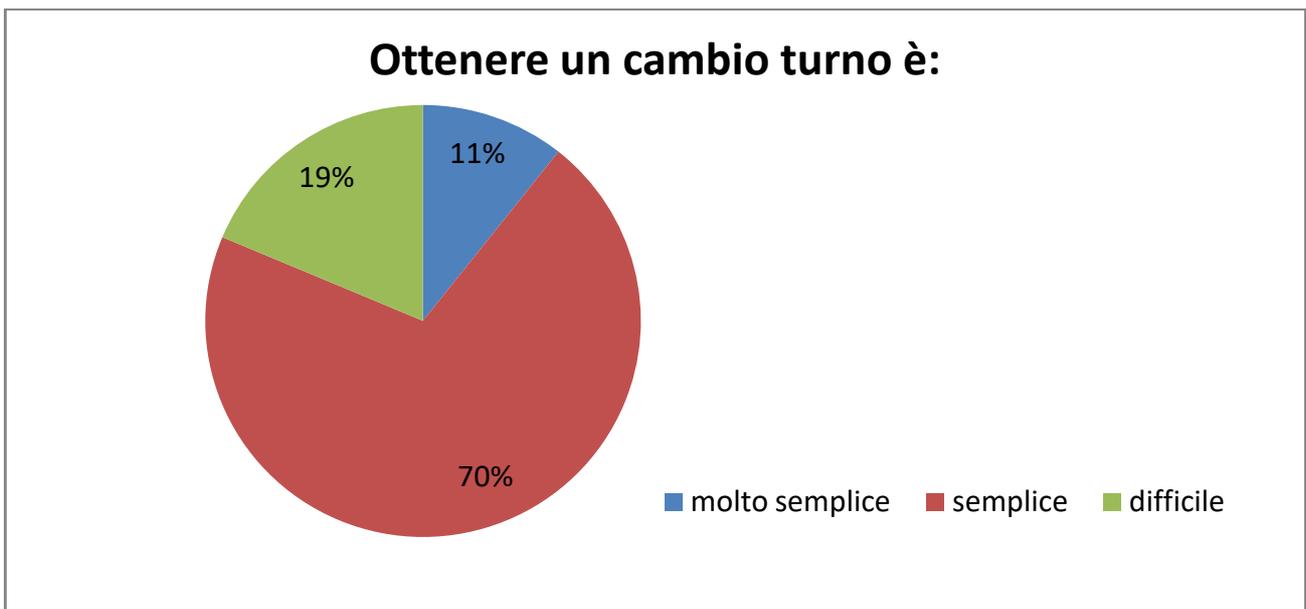


Grafico 6.35 : La conciliazione delle esigenze di vita familiare con i tempi richiesti dal lavoro è:

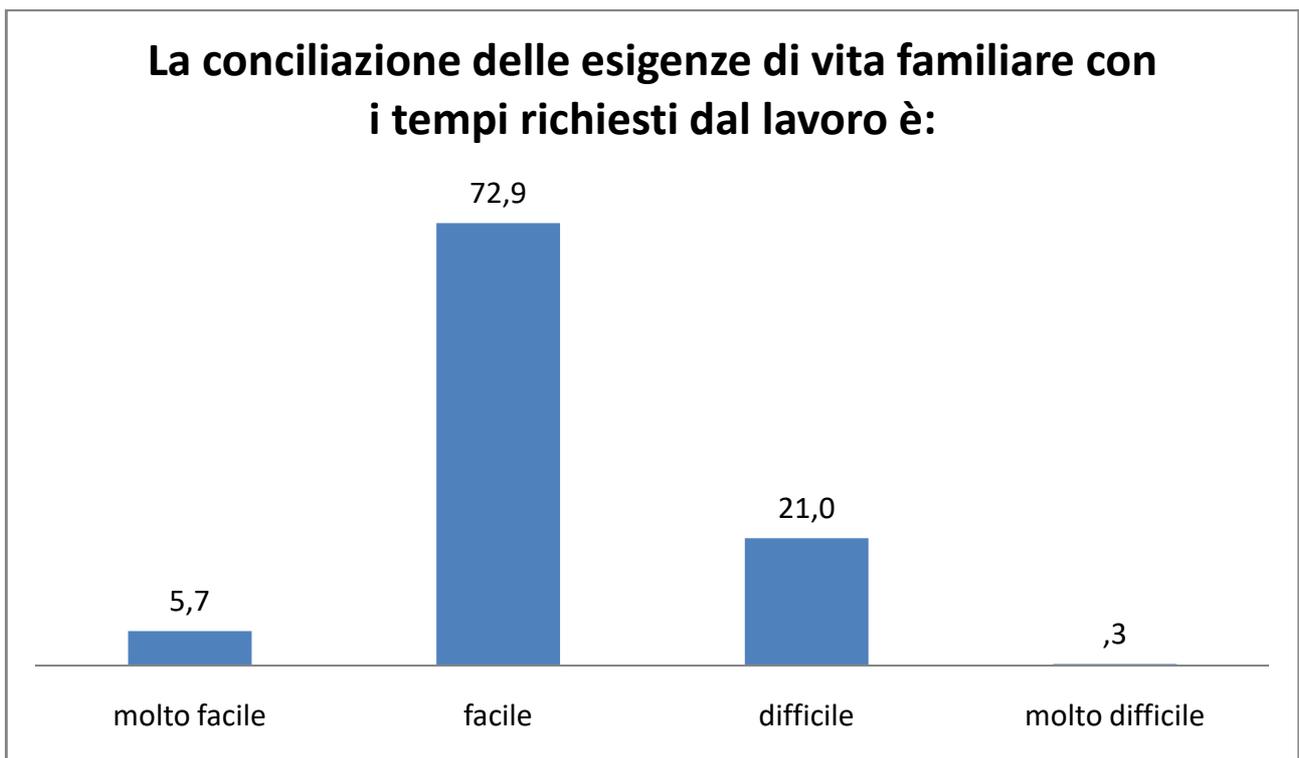


Grafico 6.36 : Ha figli?

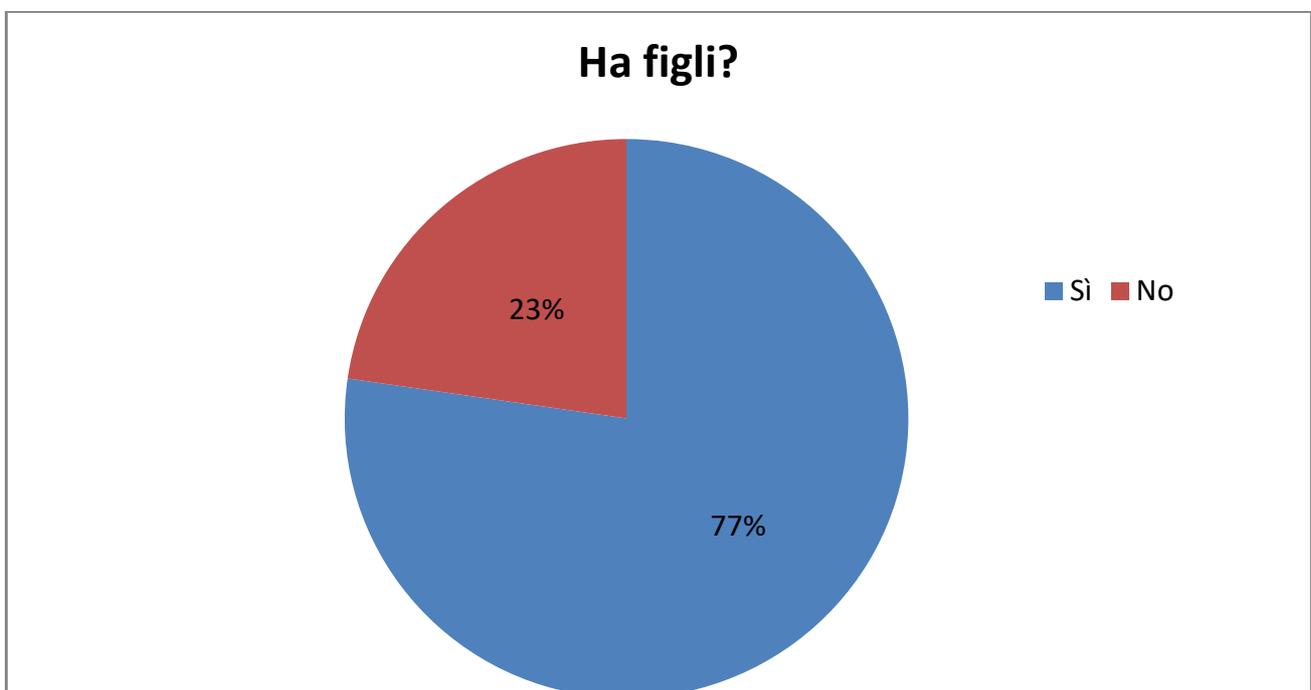


Grafico 6.37: Se sì, quanti figli?

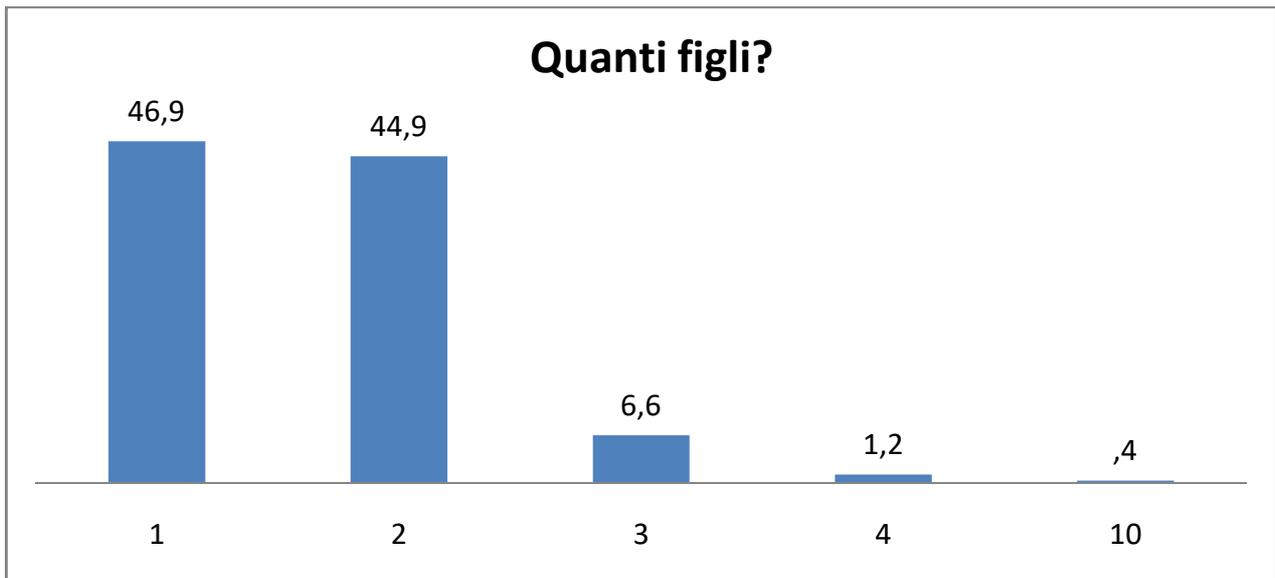


Grafico 6.38: Può dirci l'età del figlio più piccolo?

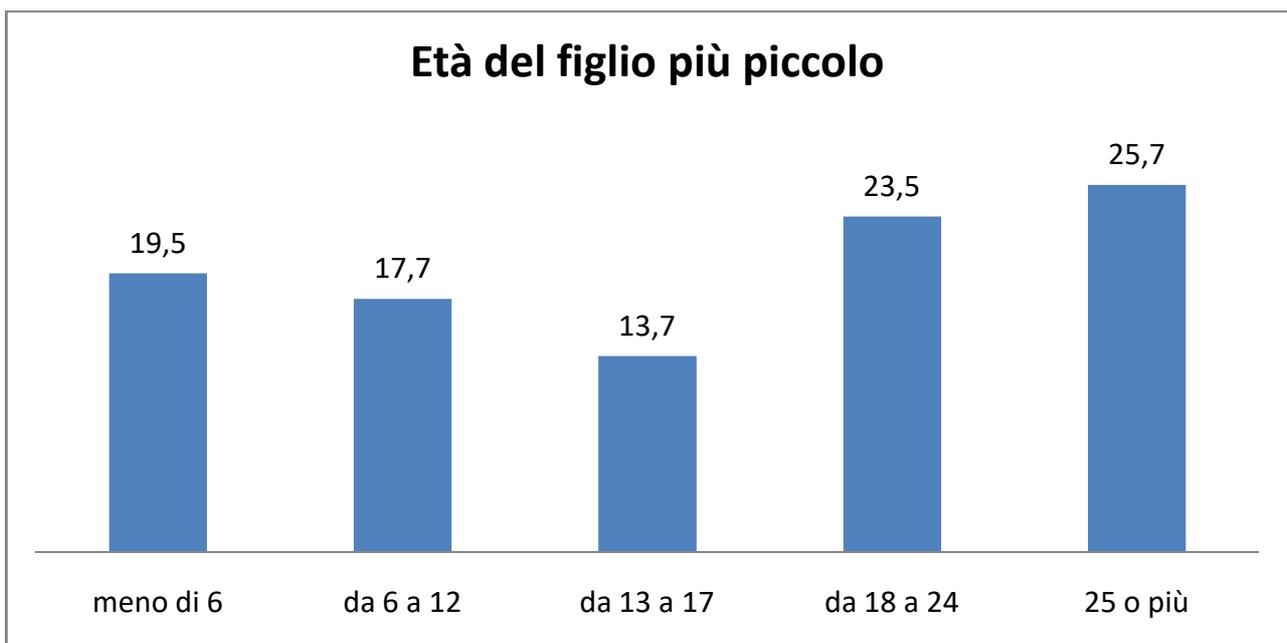


Grafico 6.39: Ha familiari a carico?

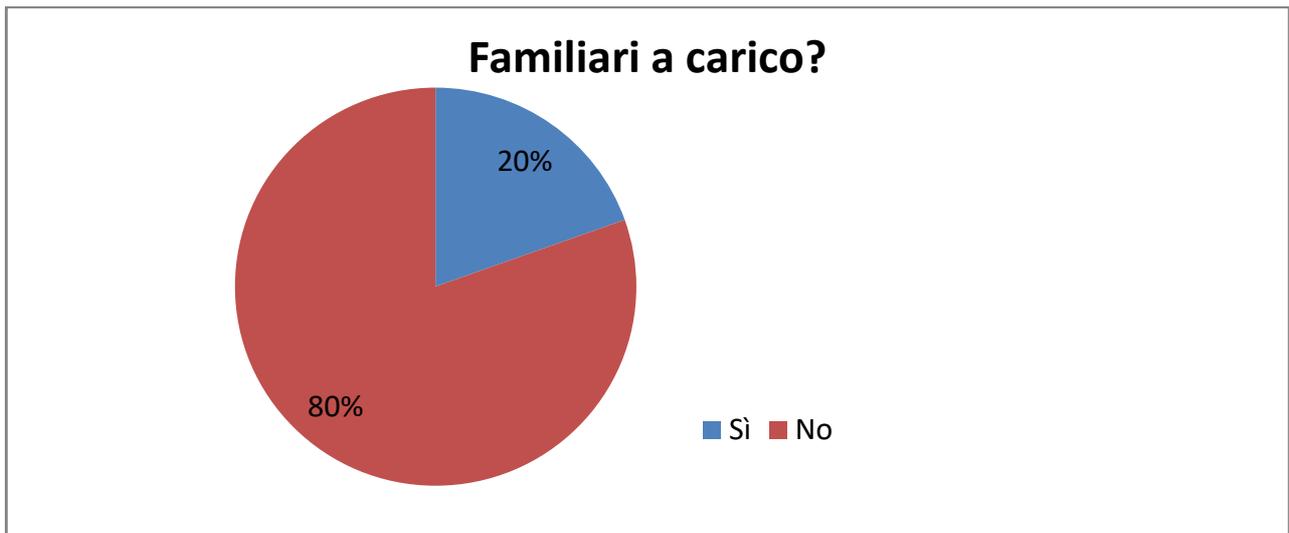
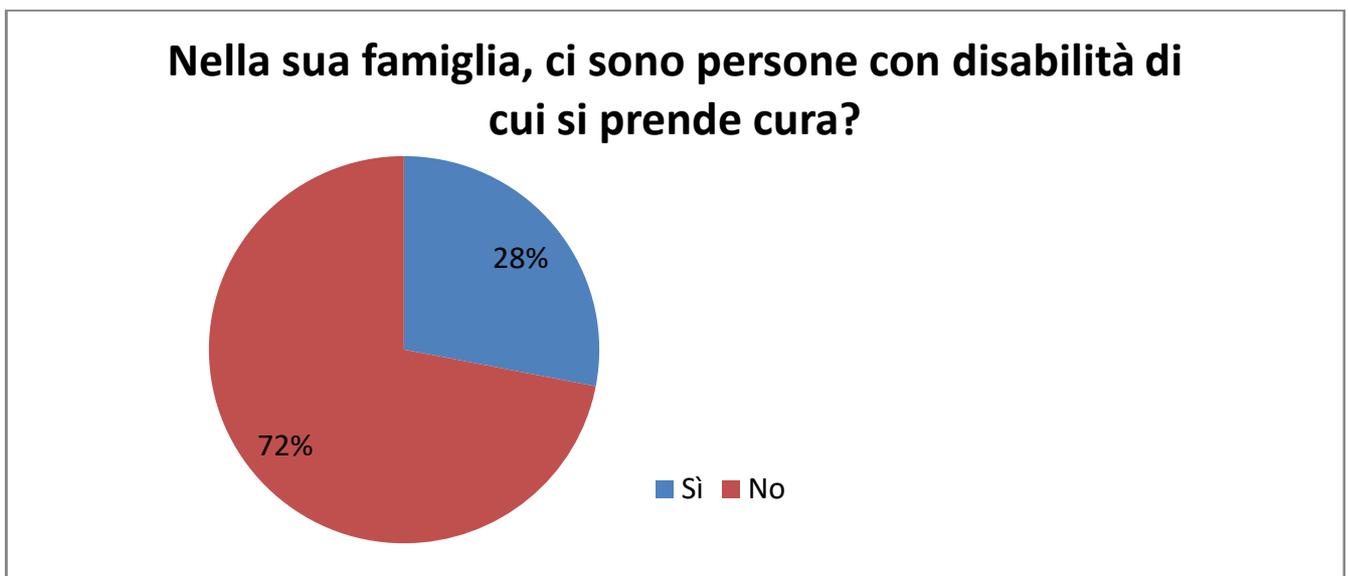


Grafico 6.40: Nella sua famiglia, ci sono persone con disabilità di cui si prende cura?



VALORIZZAZIONE COMPETENZE

Grafico 6.41 : Secondo lei, la sua attuale attività quanto è coerente rispetto a:

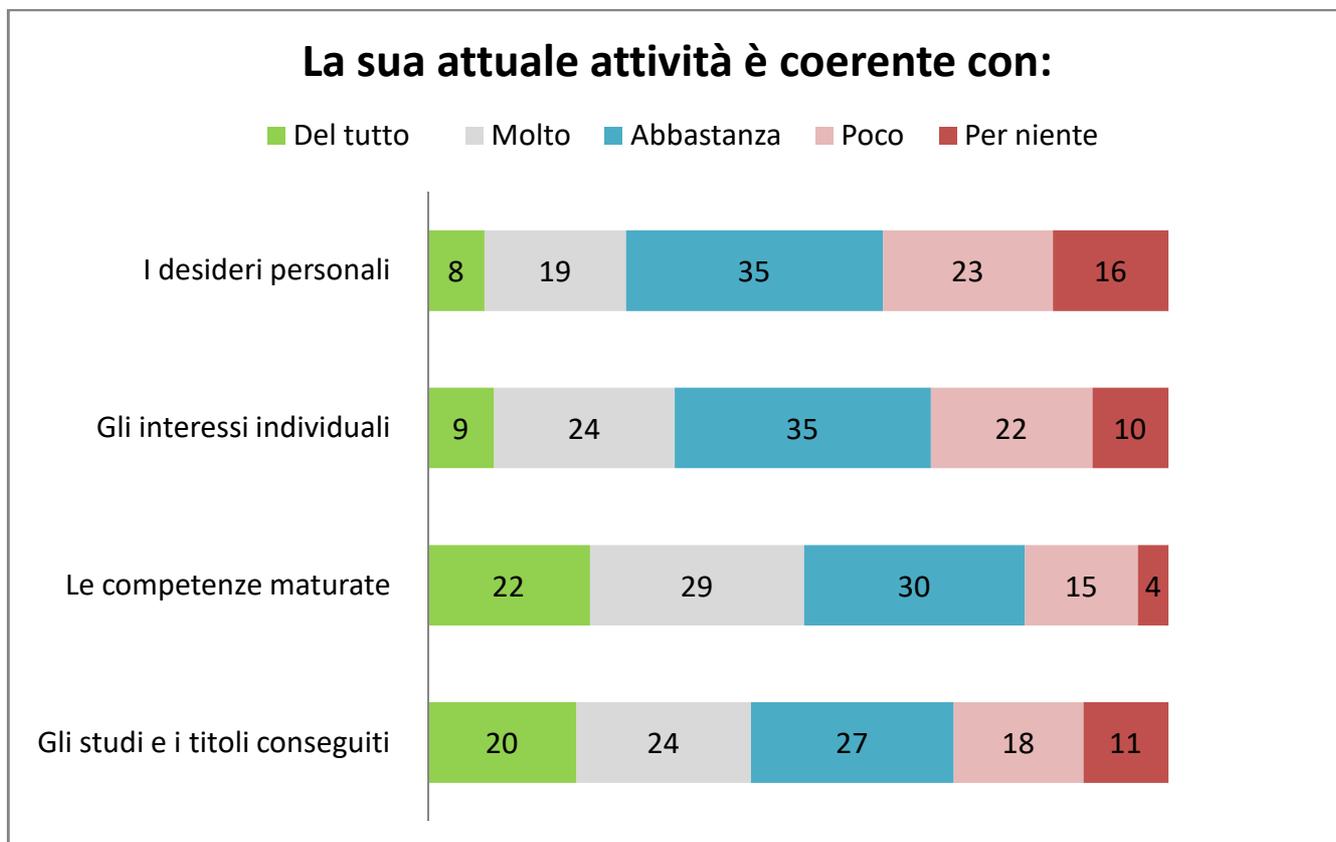


Grafico 6.42: Negli ultimi due anni ha beneficiato di attività di formazione rivolta al personale?

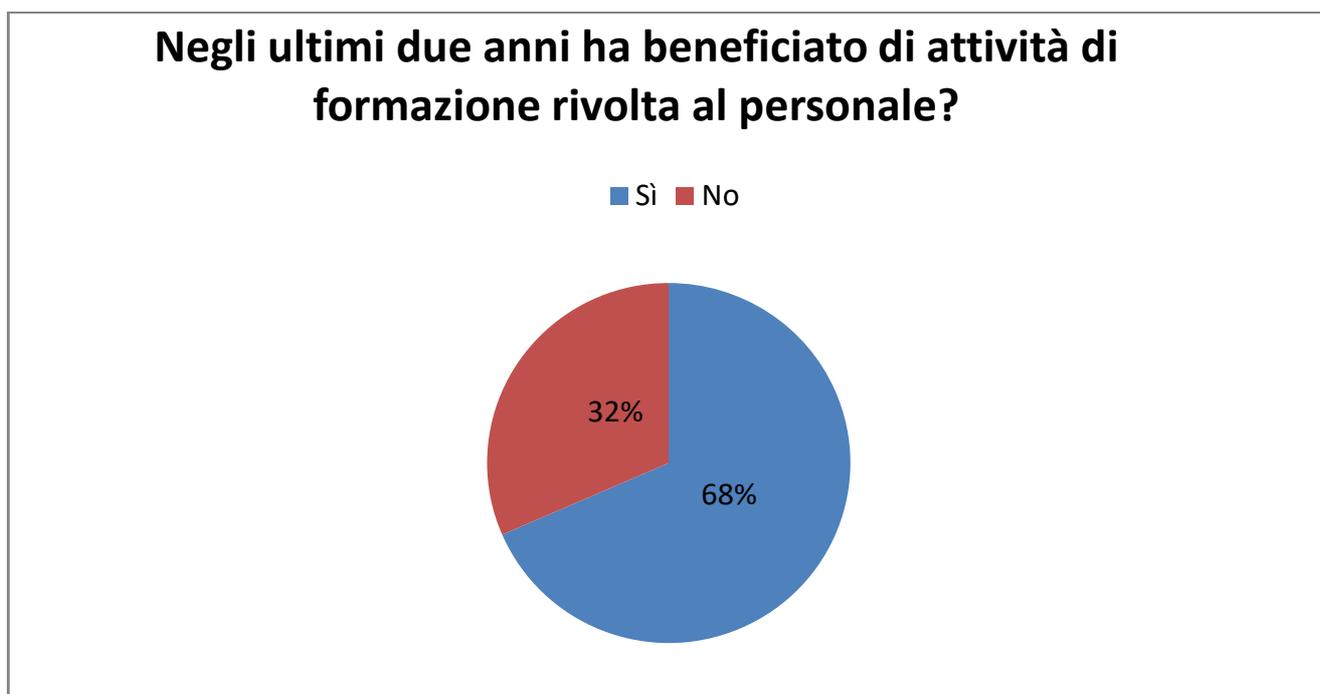


Grafico 6.43: Esprima una valutazione della formazione di cui ha beneficiato

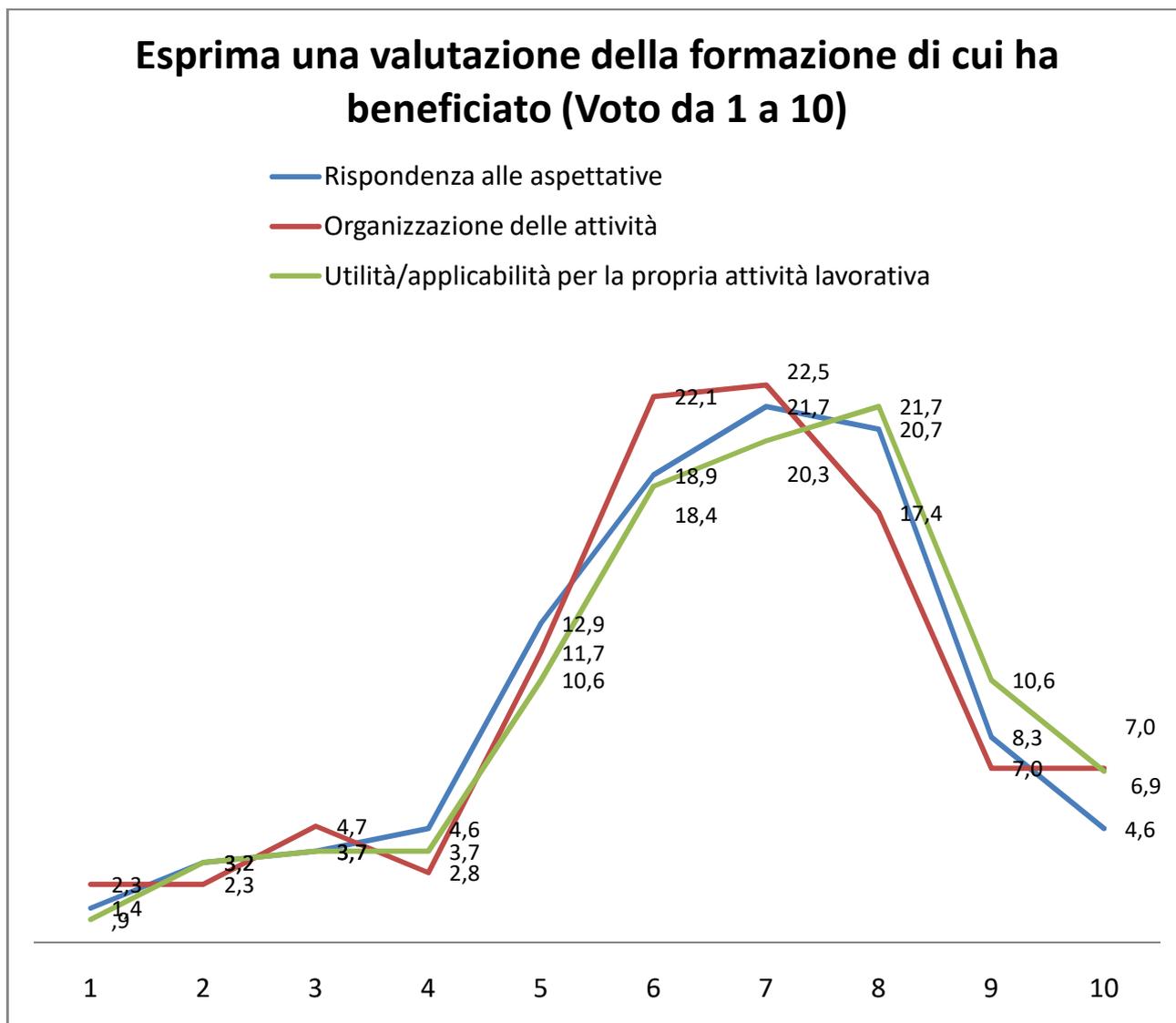


Grafico 6.43: Ha mai seguito specifici corsi promossi dal Comune di informazione, formazione, aggiornamento, in materia di igiene/prevenzione e sicurezza sul lavoro, anche tramite strumenti in rete?



Grafico 6.44: Come definirebbe complessivamente il livello di sicurezza (attrezzature, macchine, impianti, ecc.) nell'ambito della sua unità organizzativa (unità operativa, progetto, ufficio, servizio, direzione, ecc.)?

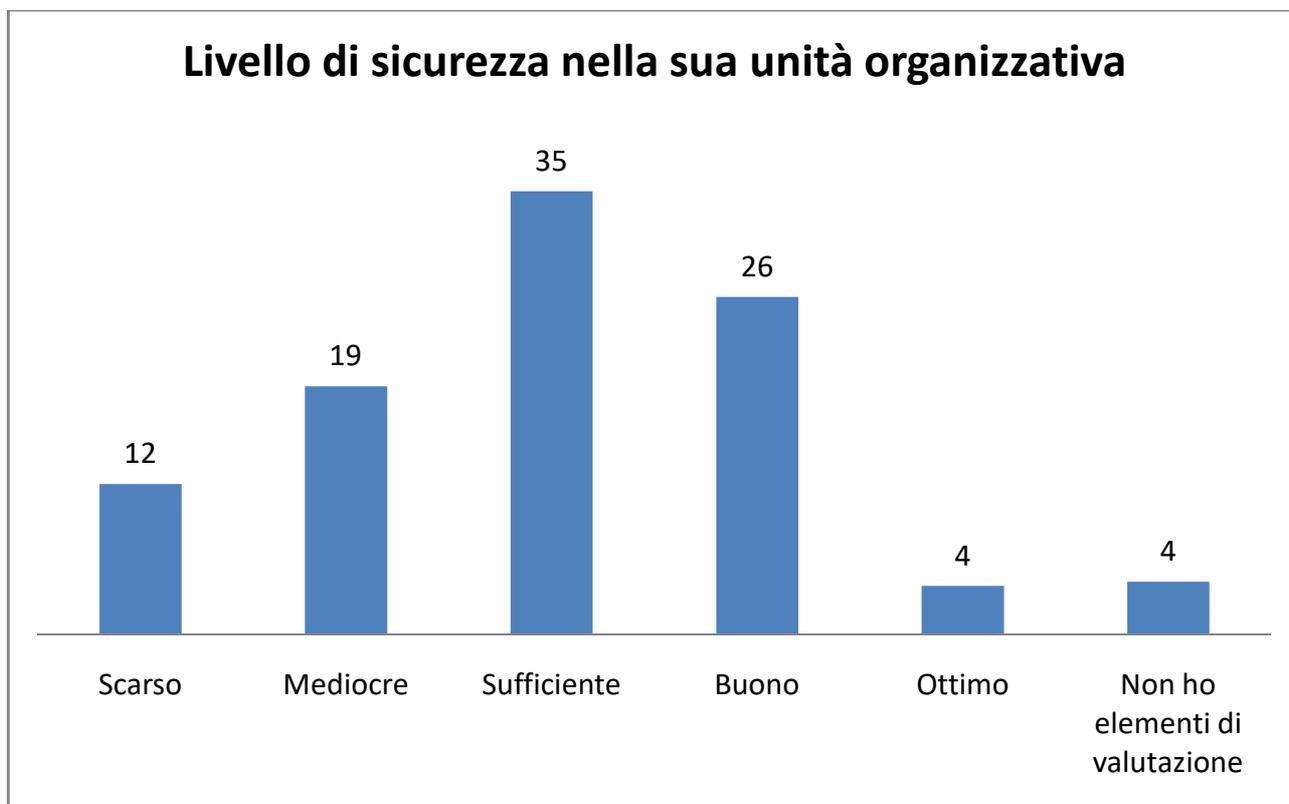
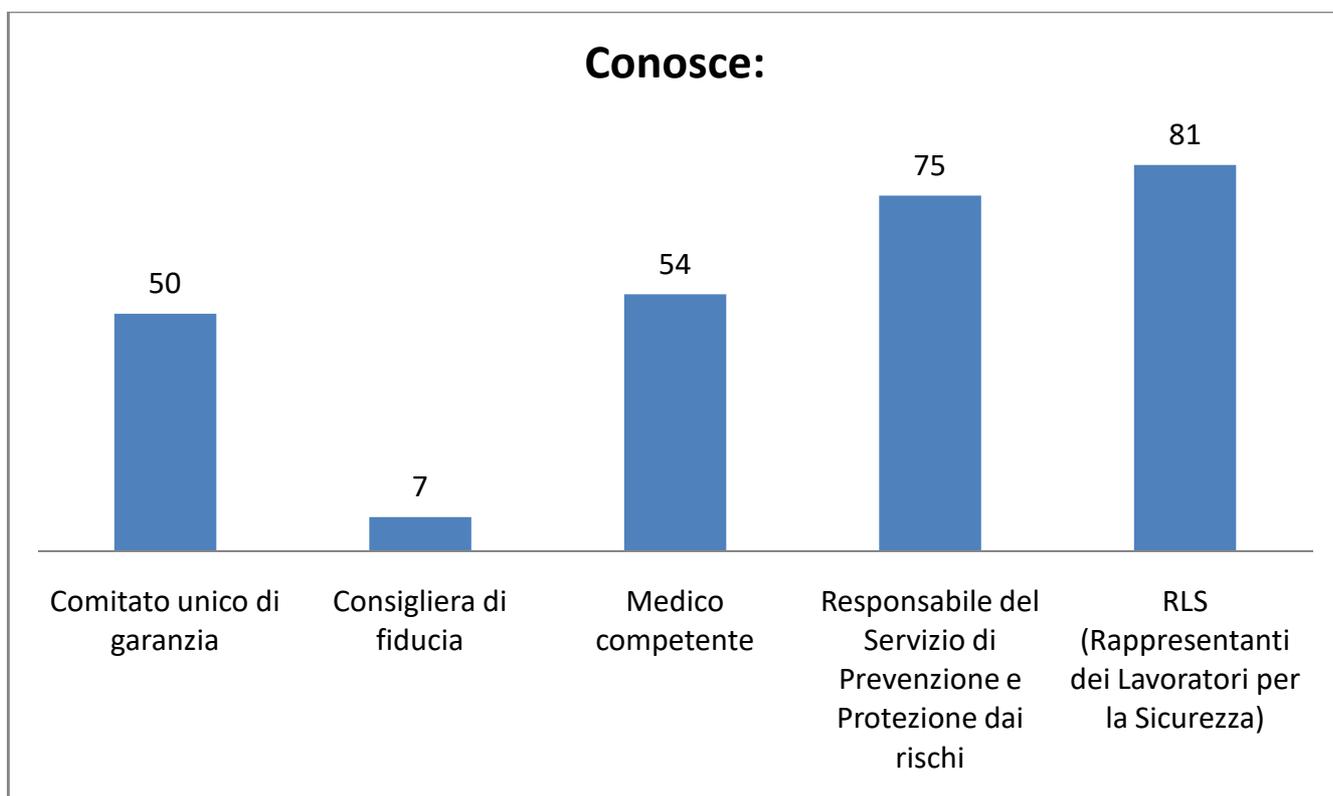


Grafico 6.45: É a conoscenza che nel Comune esistono?



RELAZIONI

Grafico 6.46: Parliamo adesso dei rapporti con i colleghi.

Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo o disaccordo

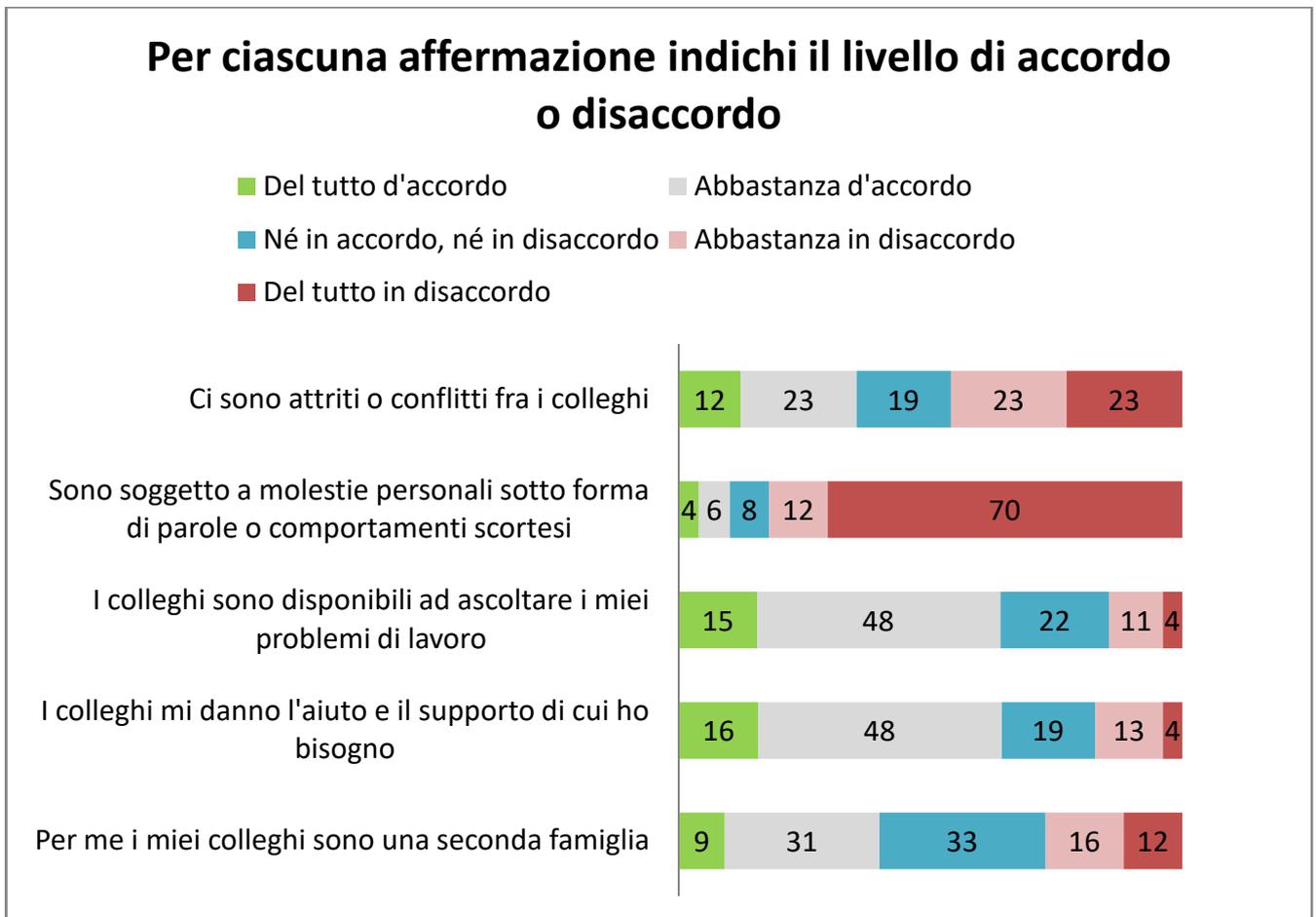


Grafico 6.47: Che lei sappia, ci sono colleghi che non fanno il loro lavoro?

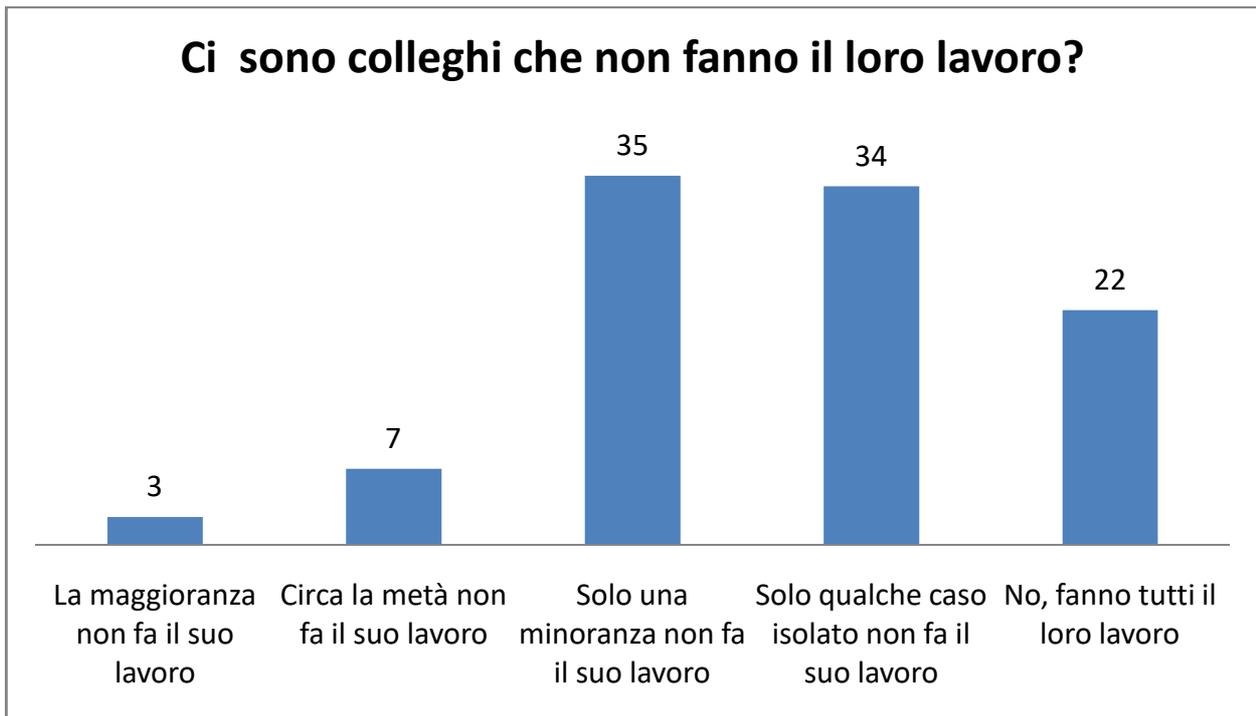


Grafico 6.48: Parliamo adesso dei rapporti con i superiori.
 Per ciascuna delle seguenti affermazioni le chiediamo di indicare il suo livello di accordo o disaccordo

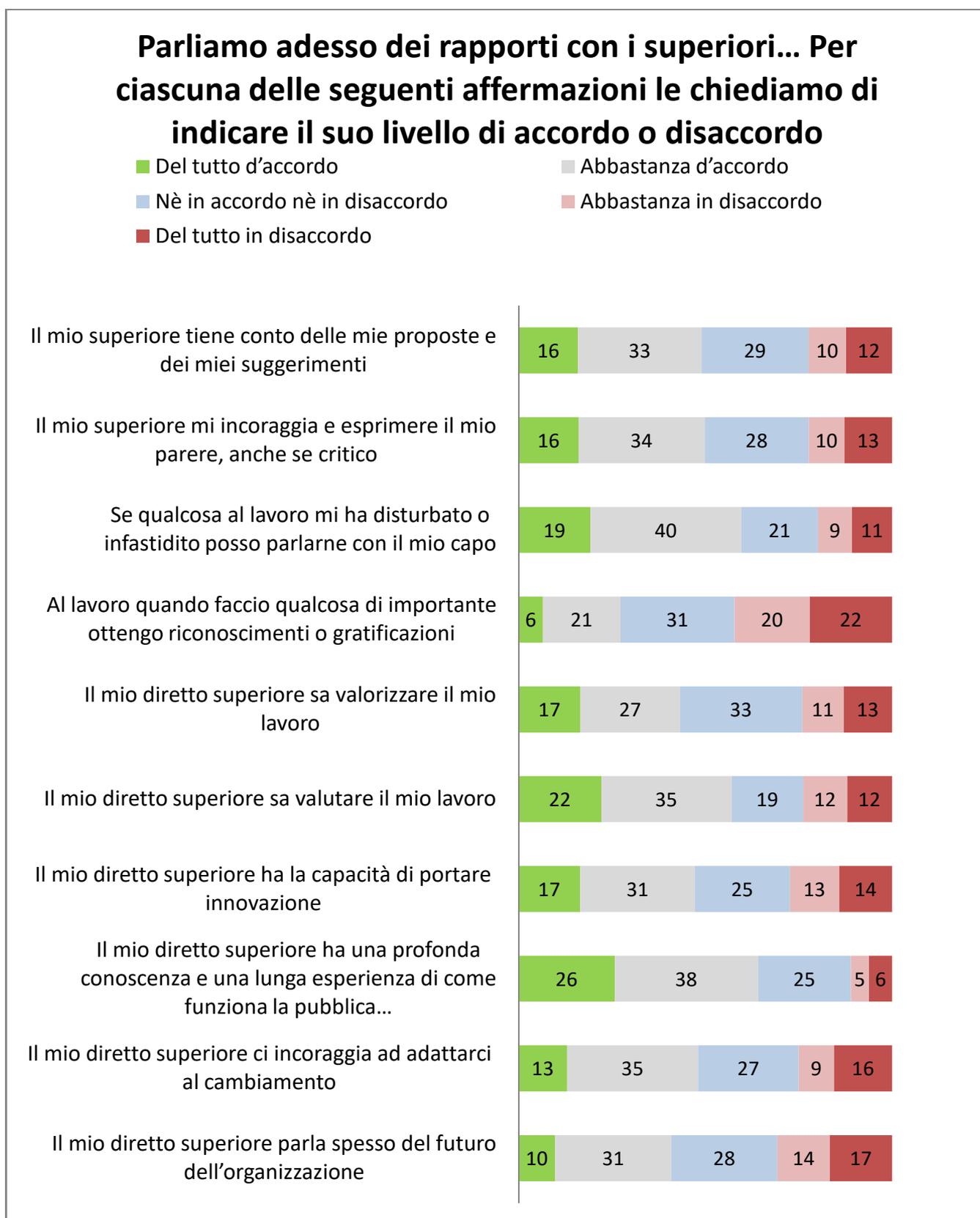


Grafico 6.49: Il luogo di lavoro è talvolta anche un luogo di conflitto e si presentano occasioni di attrito o discussione e, fra tanti colleghi seri, capita che ci sia chi non rispetta le regole di comportamento. A lei personalmente è capitato che sul lavoro qualcuno:

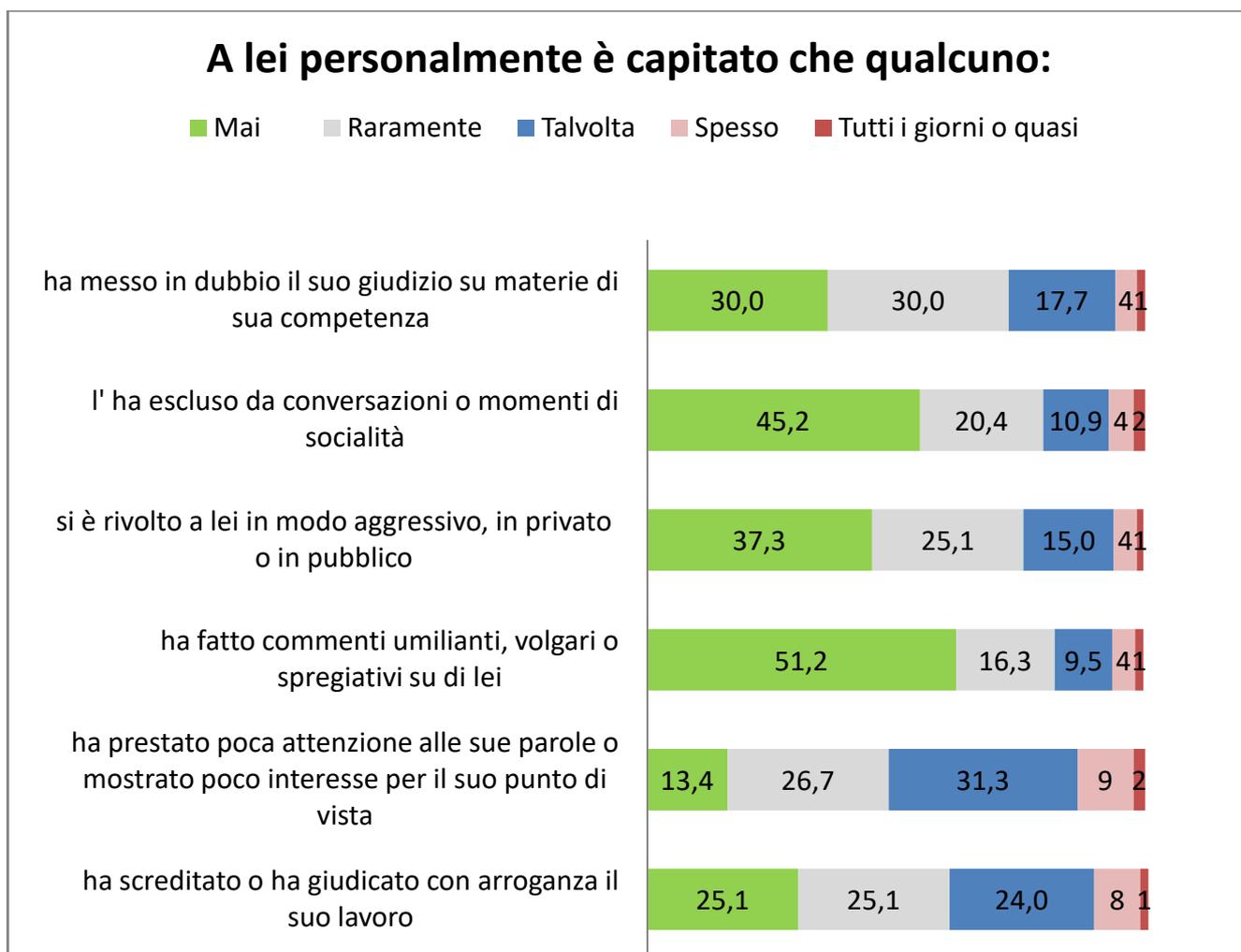


Grafico 6.50: Se le è capitato uno o più degli episodi indicati sopra, la persona che l'ha trattata così era:



Grafico 6.51: Se le è capitato uno o più degli episodi indicati sopra, in genere, qual è la sua reazione?

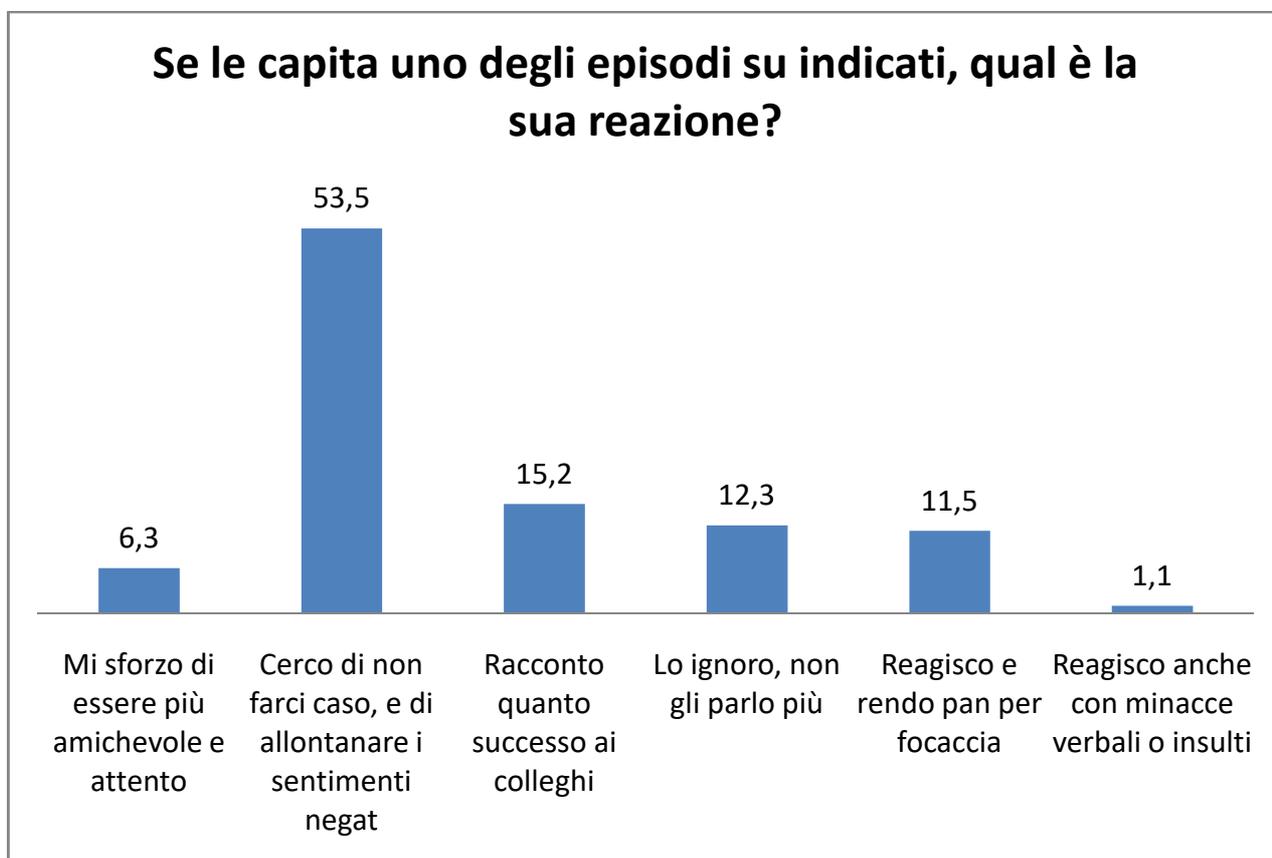


Grafico 6.52: Quali effetti hanno eventi come questi sul suo lavoro?

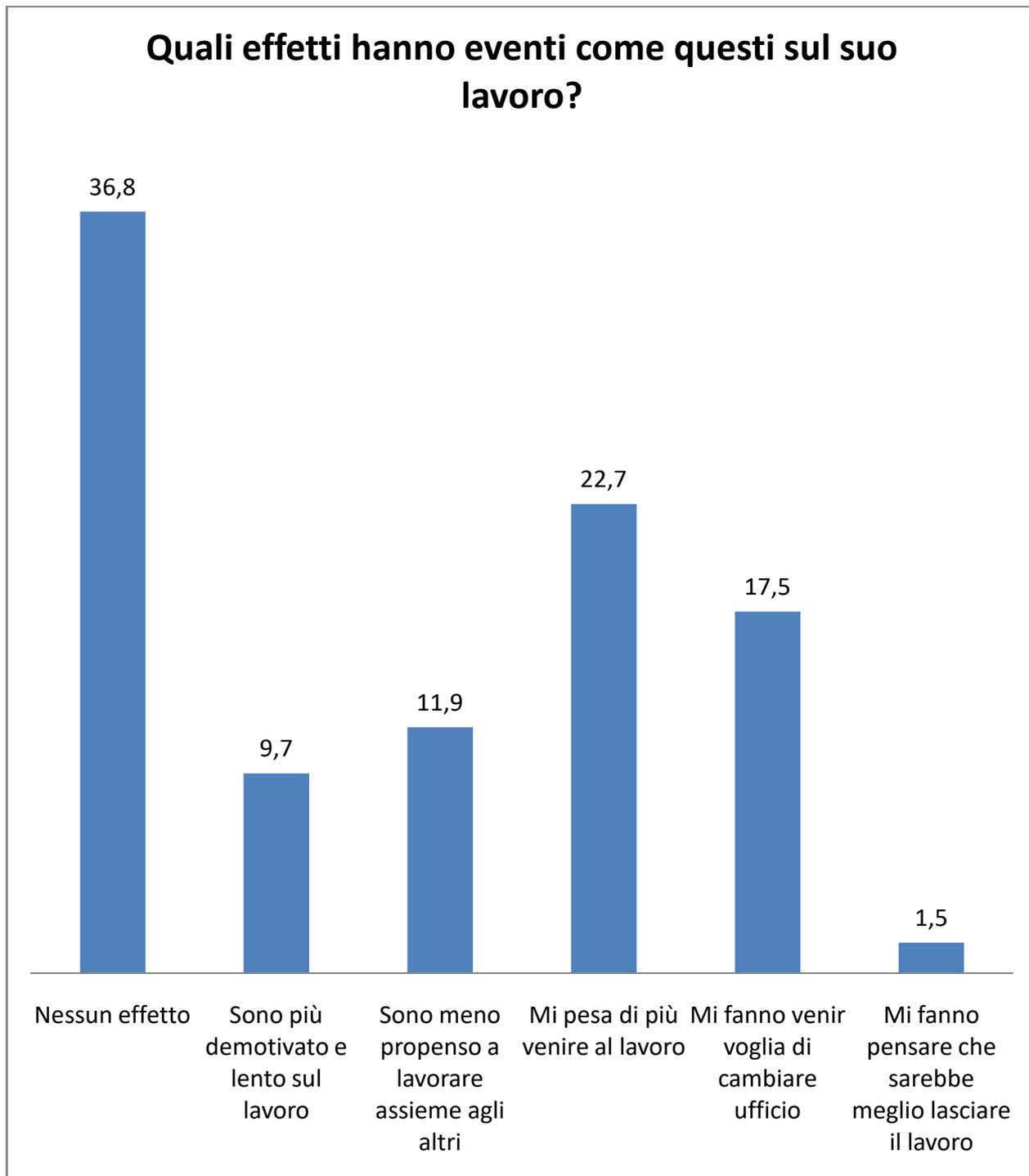


Grafico 6.53: Le è capitato di vedere un suo collega che al lavoro:

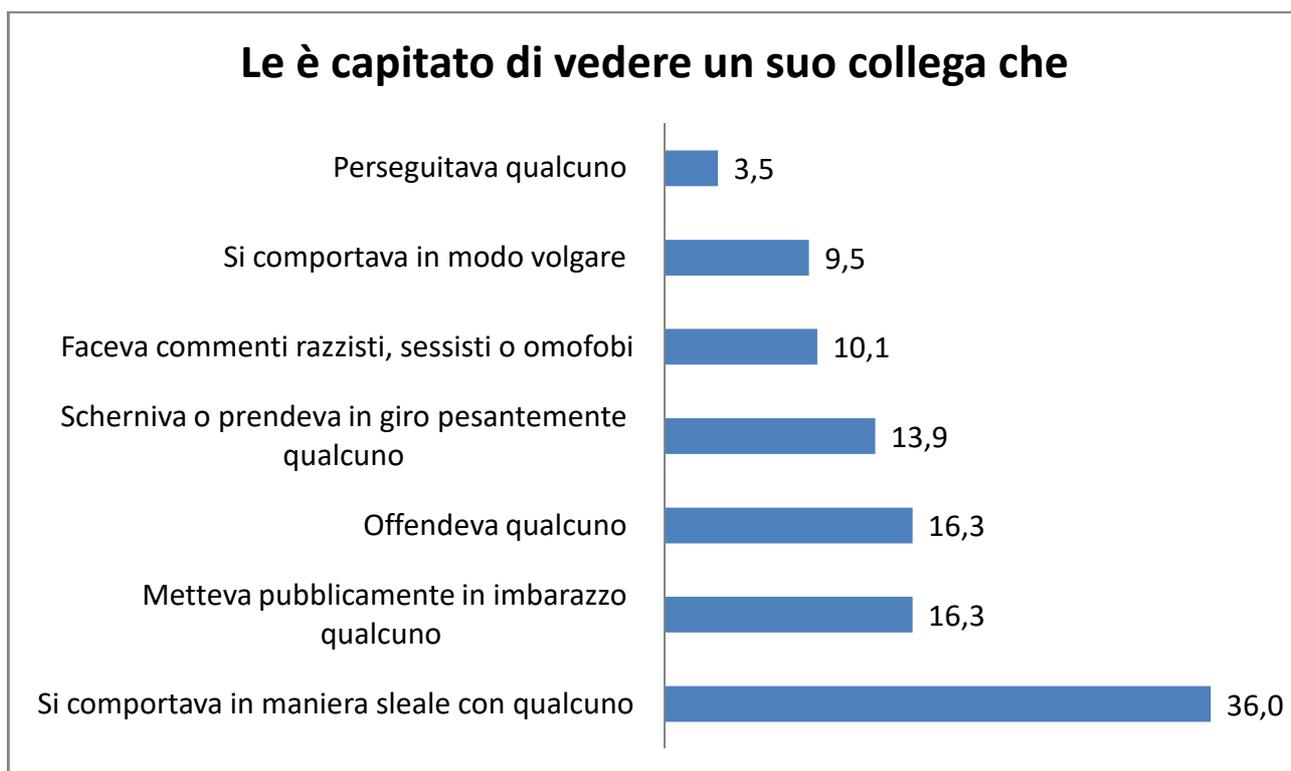
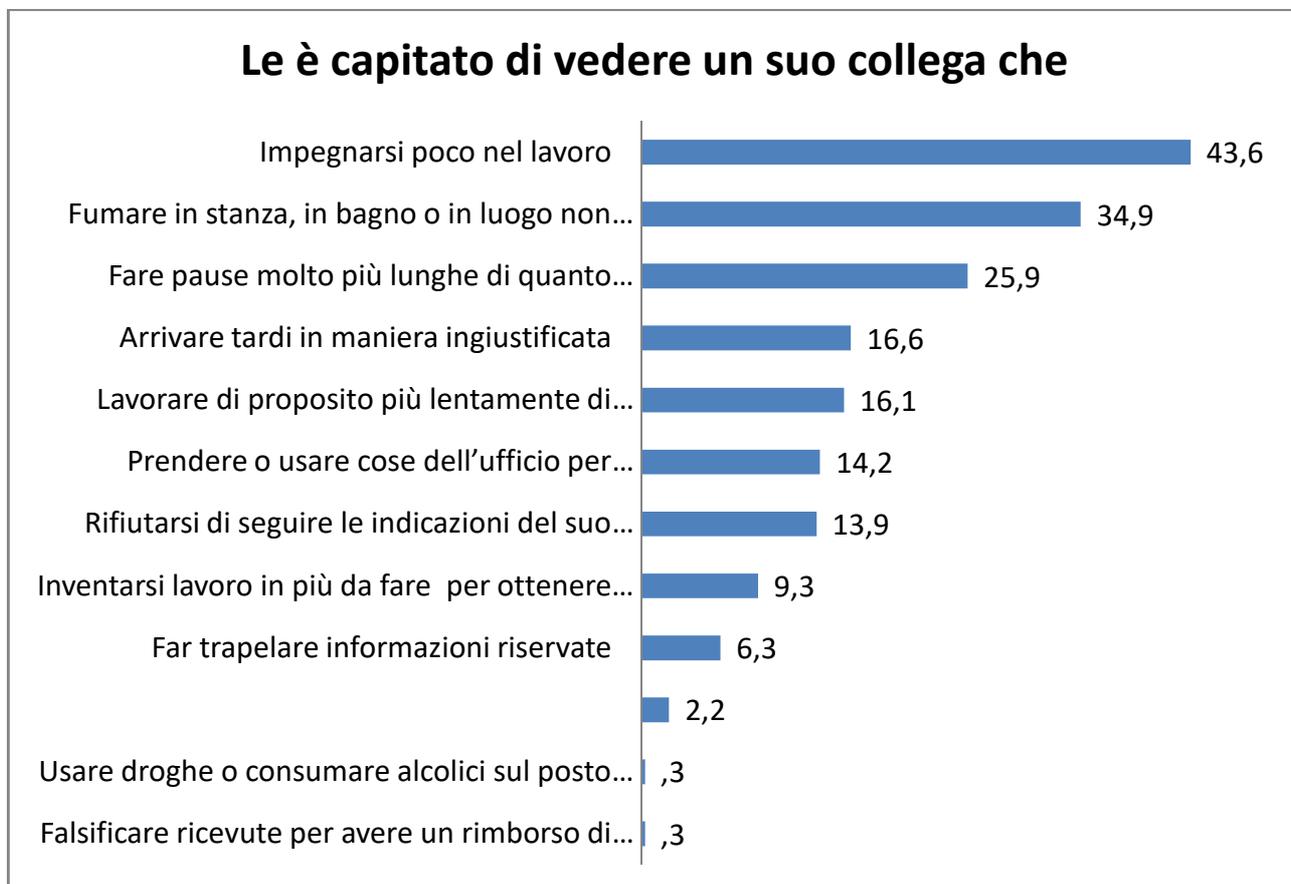


Grafico 6.54: Le è capitato di vedere un suo collega che al lavoro:



LA STORIA DI MARIA

La storia di Maria, una dipendente comunale assunta da poco e che lavora duramente. Maria si accorge che quattro suoi colleghi non svolgono il loro lavoro con la cura necessaria: sono spesso assenti dalla loro scrivania, o si intrattengono frequentemente a parlare con altri colleghi di argomenti che non riguardano il lavoro, oppure lasciano l'ufficio senza motivo. A causa di questo modo di fare le pratiche di cui si dovrebbero occupare si accumulano. Maria non sa se denunciare o meno la cosa ai suoi superiori e le chiede un consiglio. Lei suggerirebbe di denunciare oppure no.

