



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

# **Il Benessere organizzativo nel Comune di Bolzano**

**Sylvia Profanter**  
**Modena, 02.04.2009**





Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## DEFINIZIONE

Con il termine di **benessere organizzativo** si intende *l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la dinamica della 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.*

(Fonte: A cura di F. Avallone e M. Bonaretti: Benessere organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche. Rubettino Editore, Roma, 2003 pag. 42)



- ❑ Nell'anno 2002 si è svolta la prima ricerca sul benessere organizzativo nel Comune di Bolzano (ricerca "Klima").
- ❑ La rilevazione periodica del benessere organizzativo rientra fra gli obiettivi di qualità prevista dall'EFQM.
- ❑ Nell'ambito del Programma Cantieri del Dipartimento della Funzione Pubblica, a cui ha partecipato anche la Facoltà di Psicologia 2 dell'Università degli studi di Roma "La Sapienza", sono stati elaborati strumenti operativi per l'analisi del benessere organizzativo.



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## PERCORSO DEL COMUNE DI BOLZANO

- ❑ Creazione di un gruppo di lavoro composto da:
  - Assessore al Personale
  - Responsabile Gestione del Personale
  - Responsabile Formazione e Organizzazione
  - Responsabile Qualità
  - Responsabile Statistica
  - Responsabile Informatica
  
- ❑ Decisione di usare il questionario proposto dal Dipartimento al fine di consentire un proficuo benchmarking con le amministrazioni partecipanti ai Cantieri PA

- ❑ Integrazione del questionario con domande relative alle aree:
  - Conciliazione famiglia – lavoro
  - Formazione
  - EFQM
  - Progetti di miglioramento “Klima”
  
- ❑ Adattamento terminologico
  
- ❑ Organizzazione della rilevazione:
  - Distribuzione dei questionari in forma cartacea attraverso le segreterie di ripartizione
  - Raccolta dei questionari attraverso urne e elaborazione/analisi dei dati tramite ditta esterna



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## INFORMAZIONE AL PERSONALE

- Incontri con le organizzazioni sindacali
- Incontri con i dirigenti
- Incontri con i dipendenti
- Attivazione di una pagina dedicata su intranet
- Nomina di una persona di riferimento
- Invio documentazione ai dipendenti:
  - ✓questionario
  - ✓lettera di presentazione
  - ✓istruzioni
  - ✓volantino informativo
  - ✓elenco della dislocazione delle urne





Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

### **Risposte – debolezze metodologiche:**

- ❑ I questionari compilati sono stati in totale 453, su un totale di 1.071 dipendenti, pari quindi al 42% della popolazione oggetto dell'indagine.
- ❑ Per quanto riguarda le risposte socio-demografiche, le risposte mancanti variano tra il 5% ed il 10% circa, con l'eccezione di quelle riguardanti la ripartizione che sono il 26%: questo denota una certa sfiducia verso l'anonimità del questionario – nonostante l'ampia informazione.



## **Esiti - 4 presentazioni ai dipendenti**

- ❑ I risultati dell'indagine sono positivi: la media del benessere organizzativo raggiunge un 2,6 (su scala 1-4).
- ❑ La media bolzanina eguaglia la media nazionale.
- ❑ Il personale riconosce l'utilità sociale del lavoro svolto e che il lavoro pubblico è anche responsabilità, stress e fatica.
- ❑ I dipendenti sottolineano un buon livello di appagamento riguardo ai rapporti umani costruiti sul lavoro, la voglia di andare in ufficio e la sensazione di giusto equilibrio tra lavoro e tempo libero.



- ❑ La ricerca evidenzia la complessità del lavoro pubblico: impegno mentale, contatto con l'utenza, assunzione di responsabilità.
- ❑ I dipendenti riconoscono l'impegno del Comune nel migliorare la qualità delle condizioni di lavoro affinché queste possano risultare sempre più stimolanti e più vicine ai bisogni dei singoli. Ciò nonostante dai dati si legge una percezione di rigidità del sistema, una sensazione di immutabilità del contesto lavorativo.



- ❑ Rapporto in parte difficile tra personale e dirigenti: le persone si sentono poco coinvolte nelle decisioni, poco informate dei cambiamenti in corso, poco valorizzate nelle loro potenzialità > elemento di disagio
- ❑ Dimensione centrale del benessere organizzativo è "l'equità": le persone hanno la sensazione di non vedere pienamente valorizzato il contributo del singolo (valutazione, possibilità di carriera).



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

### **Creazione di un gruppo di lavoro permanente "Benessere"**

#### **Comunicazione interna**

- Informazioni utili per il personale comunale: opuscoli informativi

- Progetto "Newcomers – Tutorship"



- Newsletter periodiche dell'Assessore al Personale
- Incontri periodici tra ufficio Personale e dirigenti

#### **Rapporto Dirigenti – personale**

- Corso di comunicazione e di gestione risorse umane per i dirigenti



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

### **Equità**

- Sviluppo del sistema premiante - condivisione di criteri oggettivi e massima trasparenza

### **Gestione stress**

- Introduzione Servizio Psicologico

### **Gestione aziendale della salute**

- Attivazione di convenzioni con palestre situate nelle vicinanze delle sedi lavorative (attraverso CRAL)
- Inserimento nei programmi di aggiornamento dei corsi di ginnastica preventiva per coloro che svolgono tipologie di lavoro a rischio



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

**GRAZIE PER LA VOSTRA ATTENZIONE !**

