

Progetto
“Personale al lavoro e benessere organizzativo”

A cura di

**Assessorato all'Organizzazione,
Risorse Umane e Formazione del
Comune di Trieste**

**Dipartimento di Psicologia
“Gaetano Kanizsa”
dell'Università degli Studi di
Trieste**

INDICE

Introduzione	pag.	3
I. Benessere organizzativo		
1. Il benessere organizzativo		4
2. Benessere organizzativo e pubbliche amministrazioni		4
II. Il progetto “benessere organizzativo e personale a lavoro”		
1. Presentazione del progetto		7
2. Obiettivi		8
3. Limiti della ricerca		8
III. Disegno della ricerca		
1. Struttura della ricerca		10
2. Creazione del questionario		10
3. Somministrazione e recupero		12
4. Gestione dati e scoring		14
5. L'analisi dei dati		15
IV. Risultati		
1. Popolazione e insieme dei rispondenti		17
2. Valutazione globale		19
3. Il sesso dei rispondenti		21
4. Tassi di risposta e valutazione globale		21
5. Benessere psicofisico e soddisfazione		23
6. Comunicazione		24
7. Analisi delle correlazioni		27
8. Effetto età		28
9. Ambiente		30

Allegato - Questionario sul benessere lavorativo

INTRODUZIONE

Il progetto descritto in queste pagine affronta il tema del benessere organizzativo, riferendosi con questo termine al benessere psicofisico che ogni lavoratore trae dall'interazione con il proprio contesto lavorativo. Tale argomento è di grosso interesse per quella branca della psicologia che studia i soggetti all'interno di contesti lavorativi.

Negli ultimi anni, i dirigenti di molte aziende, hanno interagito con psicologi per incrementare il grado di benessere dei propri dipendenti, ritenendo di migliorare così la qualità della proprie aziende. Questo aspetto è stato affrontato in particolar modo all'interno delle aziende pubbliche italiane, che dal 2004 a oggi hanno sviluppato una serie di interventi atti a monitorare e migliorare il benessere psicofisico percepito dai propri dipendenti. Questi interventi rientrano all'interno di un progetto denominato Cantieri e sono stati svolti in diversi enti pubblici italiani, sviluppando conoscenze e strumenti operativi per interagire con questo fenomeno.

Ispirandosi a queste esperienze il Comune di Trieste ha intrapreso un progetto denominato "personale a lavoro e benessere organizzativo", che indaga il grado di benessere psicofisico percepito dai dipendenti.

Il progetto è stato voluto dall'Assessore all'Organizzazione Risorse Umane e Formazione dell'ente in questione. L'esecuzione materiale invece è stata effettuata dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Trieste con cui il Comune ha collaborato attivamente.

Capitolo primo

Benessere organizzativo

1. Il benessere organizzativo

E' ormai opinione comune che le performance dei lavoratori e, di conseguenza, i servizi erogati da un'organizzazione siano determinati anche dalla qualità della vita negli ambienti di lavoro. Il benessere organizzativo è il grado di benessere psicofisico derivante dal rapporto che un soggetto instaura con il proprio contesto lavorativo. Tale è l'importanza del contesto organizzativo nel determinare questo stato soggettivo che si parla di benessere organizzativo anche per riferirsi alla capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere psicofisico per i suoi membri.

L'entità della condizione psicofisica è determinata da una vasta gamma di elementi ambientali e fisici ma anche di natura psicologica e sociale. Il controllo di questi fattori è un modo per migliorare la qualità della vita nelle organizzazioni; intervenire su di essi è molto complesso e richiede un preventivo lavoro di analisi dei contesti in cui i soggetti operano e dei soggetti stessi.

Il numero di questi fattori inoltre è molto difficile da definire, in quanto la loro definizione non è arbitraria e varia a seconda del paradigma che si sta utilizzando per rapportarsi a questo fenomeno.

2. Benessere organizzativo e pubbliche amministrazioni

Negli ultimi anni anche le pubbliche amministrazioni italiane hanno preso in considerazione la dimensione del benessere organizzativo. Il Dipartimento della Funzione Pubblica, nel concreto, ha emanato la "*direttiva del ministro della funzione pubblica sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni*", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale (G.U.) numero 80 il 5 aprile 2004. Con questo documento veniva specificamente richiesto ai vari enti pubblici, del territorio nazionale, di prendere in considerazione possibili provvedimenti finalizzati a incentivare il benessere psichico e fisico dei propri dipendenti. Tale direttiva forniva indicazioni specifiche in quanto vengono in essa indicate le variabili critiche e le fasi da seguire per l'attuazione di progetti finalizzati all'incremento del benessere organizzativo.

Per dare un aiuto concreto alle organizzazioni che intendessero muoversi in questa direzione, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha realizzato il manuale operativo “Benessere organizzativo”, ha predisposto una serie di incontri formativi rivolti ai direttori generali del personale delle Pubbliche Amministrazioni e ha promosso il confronto con le Organizzazioni Sindacali.

Il manuale “Benessere organizzativo” indicato come strumento operativo dalla citata direttiva è frutto di una lunga serie di indagini svolte su Pubbliche Amministrazioni italiane all’interno di un progetto noto come *Programma Cantieri*. Tale programma è stato creato dal Dipartimento della Funzione Pubblica per accelerare e dare concretezza ai processi di innovazione nelle Amministrazioni Pubbliche. Il progetto è stato svolto in collaborazione con la Facoltà di Psicologia 2 dell’Università *La Sapienza* di Roma. Il tema centrale del progetto è il benessere riferito allo specifico contesto delle organizzazioni pubbliche. Questo tema è stato studiato su più enti del territorio nazionale con il fine di creare strumenti di analisi e innovazione.

Il *Progetto Cantieri* nel corso dei suoi innumerevoli interventi su vari enti pubblici ha sviluppato una notevole conoscenza sul benessere organizzativo nell’ambito della pubblica amministrazione. Tali conoscenze sono state poi utilizzate per la creazione di un “kit del benessere organizzativo”, composto da una serie di strumenti informativi e operativi, finalizzati a riprodurre gli interventi del programma Cantieri in altri contesti organizzativi.

Il “kit benessere organizzativo” è composto da:

1. Strumenti d’informazione

- La direttiva del Ministero della Funzione Pubblica sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni.
- Un manuale intitolato “Benessere Organizzativo” che illustra le modalità d’analisi e d’intervento sul benessere nelle pubbliche amministrazioni, sperimentate in undici amministrazioni dai responsabili del progetto cantieri.
- Un rapporto “Personale a lavoro” che contiene casi concreti di progetti di miglioramento della qualità della vita lavorativa.

2. Strumenti operativi

- Un questionario di rilevazione.
- Un software che consente una rapida procedura di data-entry e una facile lettura dei dati ricavati dal questionario.

- La guida alla sperimentazione che fornisce indicazioni sulle modalità di rilevazione, di analisi dei dati e sull'uso dello strumento di rilevazione (il questionario).

Questo strumento, così composto, è stato messo a disposizione di tutti gli enti pubblici che volessero intervenire sul benessere dei propri dipendenti.

Capitolo secondo

Il progetto “benessere organizzativo e personale a lavoro”

1. Presentazione del progetto

Il progetto “Personale a lavoro e benessere organizzativo” è finalizzato a monitorare il grado di benessere lavorativo percepito dal personale del Comune di Trieste. Tale progetto è stato voluto dall'Assessore all'Organizzazione, Risorse Umane e Formazione dell'ente in questione.

Lo studio è stato effettuato tramite un'inchiesta campionaria basata sulla somministrazione di un questionario all'intera popolazione dei dipendenti del Comune di Trieste, escludendo da essa solo i dirigenti.

Tale progetto inizialmente s'ispirava a quelli già effettuati dal programma Cantieri, utilizzando il *kit* d'intervento descritto nel capitolo precedente. Gli strumenti informativi, relativi ai precedenti interventi del programma Cantieri sono stati attentamente analizzati e hanno fornito importanti nozioni per strutturare il progetto, soprattutto sul piano teorico. Per quanto riguarda gli strumenti operativi invece, sono state apportate numerose modifiche al questionario fornito all'interno del *kit* operativo del programma Cantieri, per adattarlo alla realtà lavorativa del Comune di Trieste. Tali modifiche hanno causato la rinuncia all'utilizzo degli ulteriori strumenti operativi del *kit* (la guida alla sperimentazione e il software) poiché specificamente concepiti per adattarsi alla struttura del questionario proposto.

Le modifiche effettuate sono state finalizzate principalmente a ridurre il numero di *item* (domande), ritenuto eccessivo dai curatori del progetto. Il questionario è stato somministrato durante l'orario di lavoro, e si temeva che in tale situazione un questionario eccessivamente lungo potesse dissuadere i soggetti dal partecipare al progetto o causare fretta nella compilazione minacciando irrimediabilmente la qualità dei dati.

In seguito a queste modifiche sono state perse alcune dimensioni indagate dal questionario del progetto cantieri, le linee teoriche invece sono restatesi pressoché simili. Una serie di *item* è stata inserita per indagare efficacia ed efficienza dei canali comunicativi del Comune. L'inserimento di tale dimensione è stato voluto poiché le varie unità del comune sono dislocate su tutto il territorio triestino e una gran quantità di operazioni richiedono un fitto interscambio d'informazioni fra di esse.

I soggetti coinvolti nel progetto sono:

- L'Assessore all'Organizzazione, Risorse Umane e Formazione come soggetto promotore di questo progetto.
- Il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Trieste con il compito di gestire gli aspetti tecnici del progetto in fase di pianificazione, ma soprattutto la gestione e l'analisi dei dati.
- L'Ufficio Formazione e la direzione dell'Area Risorse Umane e Formazione, che hanno fornito supporto logistico al Dipartimento di Psicologia all'interno del Comune e hanno partecipato attivamente al progetto, giocando un ruolo fondamentale nelle pratiche di somministrazione.

2. Obiettivi

Il progetto è finalizzato alla creazione di una statistica descrittiva (interpretazione di un fenomeno tramite indici statistici) che dia informazioni sul grado di benessere percepito dai lavoratori e riveli se il Comune di Trieste è un'organizzazione in grado di promuovere e mantenere un adeguato livello di benessere psicofisico.

Essendo il Comune di Trieste una realtà organizzativa molto ampia (quasi 2700 dipendenti) una volta rilevato il grado di benessere organizzativo, sorge un nuovo obiettivo, ossia quello di capire come tale fenomeno si distribuisca all'interno dell'organizzazione, per esempio fra le diverse aree (le sottounità in cui è suddiviso il Comune).

I numerosi fattori rilevati dal questionario servono a ipotizzare le cause di fenomeni di disagio eventualmente rilevati.

Alla fine del lavoro si auspica di ottenere un'ipotetica "fotografia dell'organizzazione" ottenuta attraverso il punto di vista di chi ci lavora quotidianamente.

Qualora si volesse intervenire per modificare eventuali situazioni critiche, i risultati di questa analisi forniranno preziose informazioni sugli elementi e le aree da prendere maggiormente in considerazione.

3. Limiti della ricerca

Il progetto appena illustrato è stato svolto utilizzando tecniche di ricerca definite quantitative. Con questo termine si indicano quelle ricerche che studiano il mondo

psicologico e sociale supportando le proprie ipotesi con un massiccio utilizzo di tecniche statistiche.

Negli anni sono stati trovati alcuni limiti di questo modo di fare ricerca, certi sono particolarmente interessanti per leggere in chiave critica alcuni aspetti della ricerca svolta presso il Comune di Trieste. Un esempio di ciò è "l'autodeterminazione del campione", intendendo con questo termine il fatto che i rispondenti hanno scelto autonomamente di compilare il questionario e non possiamo escludere che tale scelta possa essere stata influenzata da qualche fattore, non considerato dalla ricerca, con la conseguente creazione di un campione con determinate caratteristiche, influenzando così la natura dei dati.

Un altro possibile limite di questa ricerca è dato dal fatto che quando si somministrano questionari da auto-compilare non viene fatto nessun tipo di controllo in fase di compilazione e non si può essere sicuri che i questionari siano stati compilati con la dovuta serietà o che il rispondente abbia inteso le domande come sono state concepite dal ricercatore.

Il numero di domande in alcuni casi (compilazione affrettata, scarso interesse ecc....) poteva essere eccessivamente lungo, con la conseguente perdita di motivazione o d'attenzione verso la lettura e la comprensione delle domande presentate.

In quasi tutte le domande del questionario, le risposte erano date scegliendo tra una serie di opzioni di risposta prestabilite, non si può essere totalmente sicuri che tale serie d'opzioni sia stata abbastanza esaustiva da rispecchiare tutte le possibili opinioni dei rispondenti. Anche se così fosse difficilmente ogni soggetto darà lo stesso significato ad ogni opzione di risposta, cosa che invece viene fatta in fase di analisi attribuendo ad ogni opzione un valore numerico che la rappresenta.

Oltre a questi problemi di natura operativa che potrebbero aver minato la bontà dei risultati, bisogna tener presente che nell'ambito delle materie umanistiche esistono dei filoni di pensiero, in particolar modo quelli che abbracciano il paradigma interpretativista, che rifiutano questi metodi di ricerca; basandosi sul presupposto che la realtà psichica e sociale non può essere scomposta in variabili e tanto meno quantificata in un sistema numerico al quale applicare metodi statistici.

Tutti questi fattori potrebbero aver in qualche modo influenzato le risposte, è bene quindi tener presente i limiti di questo strumento per ottenere un'opinione concreta dalla lettura dei risultati.

Capitolo terzo

Il disegno della ricerca

1 Struttura della ricerca

La ricerca è stata svolta in quattro fasi principali:

1. *Creazione del questionario*: fase teorica di progettazione dello strumento di rilevazione.
2. *Somministrazione e recupero*: fase della ricerca molto delicata durante la quale il questionario viene consegnato ai rispondenti, compilato da essi e riconsegnato ai responsabili della ricerca.
3. *Gestione dati e scoring*: fase finalizzata a trasformare il contenuto dei questionari da una forma cartacea ad una digitale, indispensabile per l'analisi statistica delle informazioni raccolte.
4. *L'analisi dei dati*: fase finalizzata all'applicazione di tecniche statistiche ai dati raccolti, mediante l'utilizzo di software specifici.

2 Creazione del questionario

Lo strumento utilizzato per la rilevazione è un questionario creato dal Dipartimento di Psicologia di Trieste, modificando quello fornito insieme al *kit* operativo del Progetto Cantieri precedentemente illustrato nel primo capitolo .

Il questionario iniziale era stato messo a punto dalla Facoltà di Psicologia 2 dell'Università di Roma "La Sapienza".

Questo strumento era costruito da 68 domande e suddiviso in 8 parti. Gli *item* utilizzando una scala a 4 punti da "mai" a "spesso", indagano le seguenti dimensioni del benessere:

- ambiente salubre
- obiettivi chiari ed espliciti
- ascolto dei dipendenti
- informazioni disponibili
- prevenzione degli infortuni
- ambiente trasparente, collaborativo e comunicativo
- supporto azione verso obiettivi

- equità di trattamento retributivo
- senso di responsabilità sociale
- apertura all'ambiente esterno

Oltre a questi *item* così costituiti, nella prima parte venivano chiesti specifici dati socio-anagrafici mentre l'ultima era dedicata a domande semi-aperte finalizzate a raccogliere i suggerimenti dati dai dipendenti per migliorare il benessere organizzativo.

Tale questionario è stato modificato per ridurre il numero di *item*, ritenuto eccessivo. Le dimensioni indagate sono restate le stesse anche se si è posta una maggiore enfasi sugli aspetti comunicati. Le opzioni di risposta si distribuiscono su una scala a 4 punti, fatta eccezione per alcune specifiche domande in cui la scala varia a seconda della natura del *item* indagato.

Il nuovo questionario è composto da 62 *item*, divisi nelle seguenti aree tematiche con le seguenti finalità:

1 Dati anagrafici (domande da 1 a 7)

Vengono richiesti alcuni dati personali (titolo di studio, contratto di lavoro, età, sesso ecc...). Le domande di quest'area serviranno poi ad analizzare l'effetto delle caratteristiche dei rispondenti sui fenomeni rilevati.

2 Caratteristiche del ruolo lavorativo (domande da 8 a 22).

Questo gruppo di *item* è diviso in due parti. La prima è composta da 8 domande riguardanti la percezione che i dipendenti hanno della loro organizzazione. La seconda parte invece è composta da 7 domande riguardanti i rapporti con i superiori.

3 Il benessere psicofisico (domande da 23 a 26)

Vengono richieste alcune informazioni sullo stato psicofisico del rispondente, chiedendo ad esso con che frequenza percepisce una serie di sintomi psicofisici.

4 Ambiente e sicurezza (domande da 27 a 29)

In questa parte viene chiesto al rispondente di stimare sicurezza, comfort e pulizia degli ambienti di lavoro. Sono esonerati dal rispondere coloro che non operano all'interno di un edificio come vigili urbani e operatori ecologici.

5 Comunicazione (domande da 30 a 39)

Questi *item* servono a rilevare l'efficacia e l'efficienza della rete comunicativa interna del comune, analizzandone le 3 forme principali in cui essa si manifesta, ossia: fra colleghi, fra superiori e subordinati e fra le diverse unità del comune.

6 Indicatori positivi e negativi del benessere organizzativo (domande da 40 a 61)

Questa parte è costituita da una serie di domande che si presume, in linea teorica, possano indicare il grado di benessere che l'individuo trae dalla propria posizione lavorativa.

7 Suggestioni (domanda 62)

Qui viene chiesto al dipendente di mettere in ordine 10 elementi organizzativi, partendo da quello che ritiene necessiti di un più urgente intervento da parte del Comune. Al fine di ottenere una scala di priorità fatta direttamente dai dipendenti.

La prima pagina del questionario fornisce al rispondente una serie d'informazioni generali sul progetto a cui fa riferimento il questionario propostogli, evidenziandone le finalità e i soggetti coinvolti, vengono inoltre illustrate le modalità con cui compilare il questionario e il carattere anonimo e facoltativo di questa iniziativa.

3. Somministrazione e recupero

Il questionario così articolato è stato somministrato all'intera popolazione dei dipendenti del Comune di Trieste, fatta eccezione per i dirigenti poiché molte domande indagano la percezione e il rapporto con i superiori, e la presenza di soggetti che rivestono questo ruolo nel campione minaccerebbe il senso stesso di questi *item*.

La popolazione d'interesse conta 2681 dipendenti distribuiti su 13 aree, intendendo con questo termine le sottounità in cui è diviso il Comune in base alle funzioni che esse svolgono. Le aree sono divise a loro volta in servizi che sono sotto unità ancora più piccole e specifiche, per un totale di 42 aree-servizi.

Per passare alla fase operativa è stato chiesto ad ogni dirigente d'area-servizio di nominare un referente. I referenti, così nominati, avevano il compito di collaborare con i committenti del progetto nelle pratiche di somministrazione e, in seguito, di raccolta dei questionari, interfacciandosi così fra i committenti del progetto e i dipendenti. Per alcune aree-servizi molto grandi (in termini di numero di dipendenti) sono stati nominati più referenti, per quelle più piccole invece sono stati nominati singoli referenti per più servizi, per un totale di 28 persone nominate con questo compito.

Una volta nominata i referenti, le pratiche di somministrazione si sono svolte nel seguente ordine:

1. *Una giornata di formazione sul Benessere* rivolta ai referenti che si focalizzava sui seguenti punti:

- Un'introduzione sull'argomento "benessere organizzativo" condotta da una docente esperta in comunicazione di gruppo e tecniche di negoziazione, ingaggiata appositamente per questo scopo dall'Ufficio Formazione del Comune.
 - Una presentazione del progetto "personale a lavoro e benessere organizzativo".
 - Una presentazione delle modalità con cui svolgere l'atto pratico della somministrazione e raccolta dei questionari, illustrate inoltre nel materiale cartaceo, creato appositamente per l'occasione e distribuito a tutti i referenti, insieme a una relazione del progetto "benessere organizzativo e personale a lavoro" e una copia del questionario in questione.
2. Creazione di un avviso sulla rete informatica interna Intranet, che comunicava a tutti i dipendenti del Comune che nei prossimi giorni avrebbero ricevuto un questionario la cui compilazione era anonima e facoltativa. Questo avviso informava inoltre i dipendenti delle finalità del progetto, indicava i soggetti coinvolti in esso e forniva l'indirizzo e-mail di una casella di posta elettronica appositamente creata dal Comune e gestita dal Dipartimento di Psicologia, per tutti coloro volessero ricevere informazioni più dettagliate su quest'iniziativa.
 3. L'Ufficio Formazione del Comune di Trieste ha fornito i referenti di un adeguato numero di copie del questionario e buste, alcune urne di cartone e una lista delle persone a cui consegnare il questionario (specifica per ogni referente). Fatto questo sono iniziate le pratiche di somministrazione vere e proprie, svolte dai referenti, i quali hanno consegnato ad ogni dipendente della lista consegnata, un questionario e una busta bianca per contenerlo. I referenti erano incaricati di presentare brevemente il questionario e il progetto a cui faceva capo, durante la consegna, sottolineando il carattere anonimo e facoltativo della partecipazione al progetto. I dipendenti che decidevano di compilare il questionario potevano farlo quando lo ritenevano più opportuno entro 10 giorni dalla consegna. Per la restituzione sono state predisposte delle urne di cartone dove i dipendenti potevano imbucare il questionario compilato. La posizione di tali urne era decisa e comunicata ai dipendenti dai referenti stessi.
 4. Scaduto il termine di 10 giorni dalla consegna dei questionari, le urne venivano ritirate dai referenti, i quali avevano l'ulteriore compito di consegnare il loro

contenuto ad un responsabile del Dipartimento di Psicologia presso una stanza all'interno di un edificio comunale, fornita dall'Area Risorse Umane e Formazione al Dipartimento di Psicologia, per dare supporto logistico al progetto.

Durante la fase di somministrazione, per agevolare le procedure operative, è stato predisposto un indirizzo di posta elettronica ed un numero telefonico (attivo dalle 10 alle 12) per affiancare i referenti in caso di necessità.

In alcune aree che si caratterizzavano per un vasto numero di soggetti o una distribuzione di essi su più strutture, sono stati presi provvedimenti particolari in accordo con i referenti, come per esempio la possibilità di prorogare il tempo di consegna oppure la nomina di persone che collaborino alla somministrazione.

4. Gestione dati e scoring

Una volta riconsegnati i questionari si è aperto il problema della gestione dei dati. I dipendenti del Comune dimostravano una particolare preoccupazione per il tema dell'anonimato, dettata dal fatto che tramite i dati anagrafici (sesso, età, titolo di studio, area d'appartenenza, tipo di contratto) in alcuni specifici casi si poteva risalire all'identità della persona. Preoccupazione questa espressa anche da alcuni sindacati, con i quali è stata intrapresa una serie di trattative centrate su questo tema, che si sono concluse con l'eliminazione di 2 *item* (uno richiedeva il numero di figli e l'altro l'orario di lavoro). Come ulteriore garanzia, è stato deciso che i questionari compilati non dovevano essere visionati dal personale del Comune, che in alcuni casi avrebbe potuto risalire dai dati anagrafici all'identità del rispondente. Per far sì che ciò non avvenga i questionari, una volta compilati, erano inseriti in delle buste sigillabili dai dipendenti stessi, che poi restituivano il questionario imbucandolo in un'urna sigillata, evitando così passaggi di mano che potevano essere fonte d'inconvenienti. I questionari così riconsegnati erano gestiti e visionati unicamente dal personale del Dipartimento di Psicologia che non aveva né l'interesse né la possibilità di risalire all'identità del rispondente dai dati anagrafici.

I questionari sono stati divisi a seconda del referente che gli ha consegnati e numerati per essere poi inseriti in 15 raccoglitori forniti dal Comune di Trieste. Fatto ciò sono iniziate le procedure di scoring per inserire i dati raccolti in una matrice contate 83 colonne, precedentemente creata con il programma per elaborazioni statistiche SPSS. Le prime tre colonne della matrice contengono dei numeri facenti riferimento al catalogo, il

referente e il numero del questionario, per garantire un rapido ricongiungimento fra il dato elettronico e quello cartaceo, qualora se ne verifici la necessità. Le restanti colonne contengono delle cifre, derivanti da un sistema di traduzione delle risposte in dati numerici analizzabili statisticamente. Gli *item* tramite tale sistema sono stati tradotti in variabili ordinali a quattro livelli da 0 a 3, fatta eccezione per alcuni specifici *item* con caratteristiche particolari.

L'atto pratico dell'inserimento è stato svolto da due studenti di psicologia dell'Università di Trieste uno in qualità di tirocinante l'altro di volontario, in un tempo di 2 mesi circa.

Una volta ultimata la matrice è stato fatto un controllo a campione per vedere se il dato elettronico rispecchiava quello cartaceo, poi è stato effettuato un controllo delle frequenze per individuare eventuali dati anomali.

5. L'analisi dei dati

Una volta ultimata la matrice contenente le risposte ai questionari tradotte in un sistema numerico che ne permetta l'elaborazione statistica è iniziato il lavoro d'analisi vero e proprio, condotto interamente dal Dipartimento di Psicologia utilizzando due software appositamente creati per le analisi statistiche che sono SPSS e R.

Una delle priorità dell'analisi è stata quella di sintetizzare i dati raccolti in variabili riassuntive, che rappresentassero i concetti d'interesse accorpando fra loro gli *item grezzi del questionario* in base ai valori di correlazione. Per fare ciò è stata condotta un'analisi delle componenti principali tramite la funzione specifica del software SPSS. Tale strategia d'analisi, dandone una descrizione non tecnica, permette di accorpare gli item grezzi di un questionario in variabili di sintesi (i nostri indicatori) sulla base dell'associazione tra gli item stessi, misurata con il coefficiente di correlazione. Il principio sottostante all'analisi delle componenti principali stabilisce che *item* associati tra loro costituiscano presumibilmente aspetti "diversi" di uno stesso costrutto complesso non facilmente definibile.

L'applicazione di queste tecniche ha portato alla creazione di 9 componenti, i valori di ognuno di essi sono stati sintetizzati in delle nuove variabili date dalla media degli *item* di ogni componente.

Queste nuove variabili sono state così etichettate:

- Qualità dell'organizzazione
- Percezione dei superiori

- Comunicazione formale
- Comunicazione informale
- Soddisfazione
- Riconoscimento
- Alienazione
- Rapporti con i colleghi
- Emarginazione

Un ulteriore variabile è stata ottenuta accorpendo fra loro degli item ritenuti simili a livello teorico. Questa nuova variabile è stata denominata “Benessere psicofisico”.

Fatto questo l’analisi si è incentrata nell’osservare come queste variabili si distribuiscano all’interno del campione. L’atto pratico dell’analisi si è svolto creando dei grafici bivariati, che mostrano come si distribuiscono due variabili (accoppiate secondo criteri puramente teorici) in uno spazio cartesiano. I dati erano divisi a seconda delle categorie fornite dalle variabili socio anagrafiche usando come valore di riferimento la media che le variabili analizzate assumevano per ogni categoria (alcuni esempi verranno forniti successivamente). Nell’analisi si è tenuto conto dell’ampiezza delle categorie indagate e degli intervalli di fiducia per le medie.

L’analisi così impostata mirava ad individuare eventuali correlazioni fra le variabili indagate e la tendenza che assumevano fra le categorie rilevate dagli *item* socio-anagrafici.

Capitolo quarto

Risultati

1. Popolazione e insieme dei rispondenti

I dipendenti che hanno compilato il questionario, in maniera valida per l'analisi, sono 1485 pari al 54,3 % della totalità dei dipendenti comunali, che all'epoca della somministrazione contava 2736 soggetti.

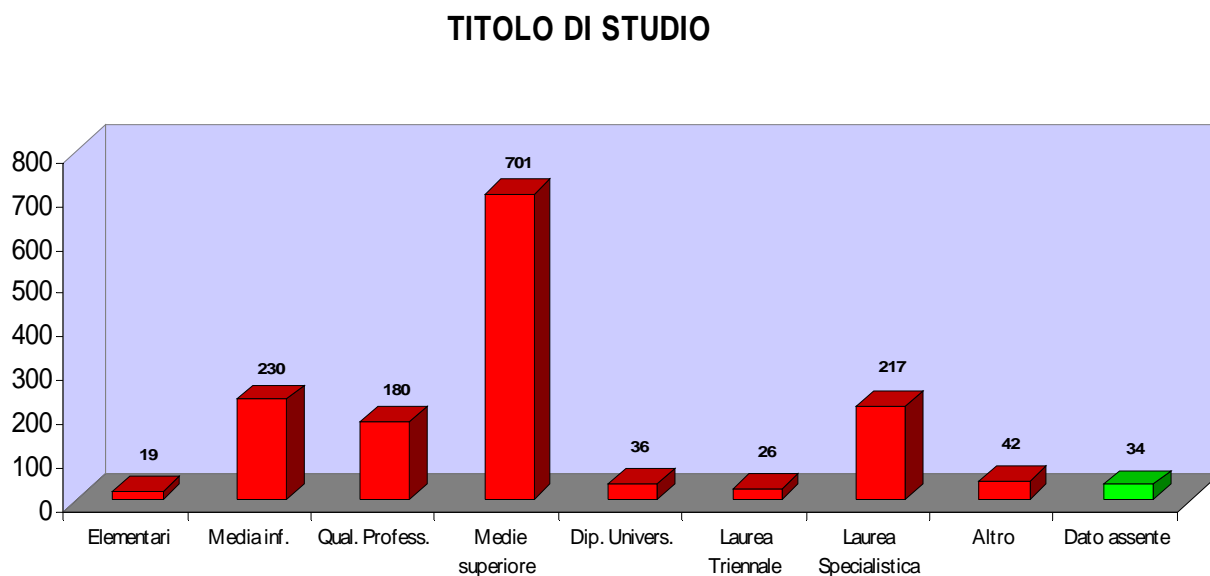
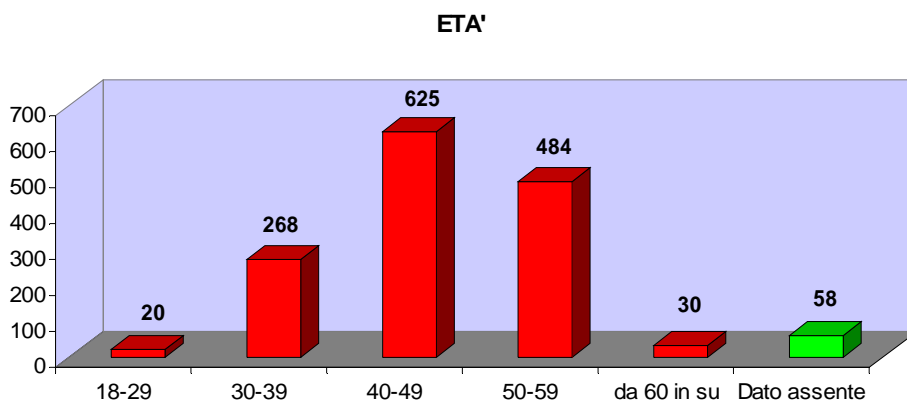
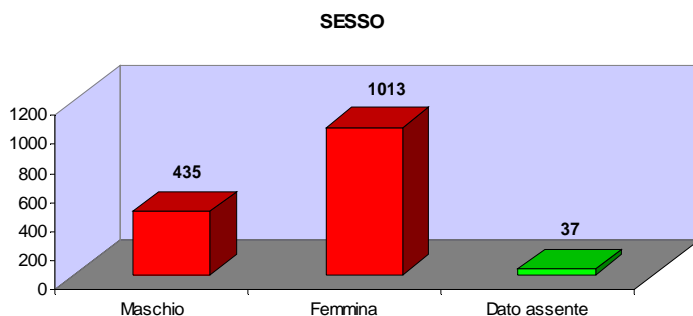
Nella seguente tabella vedremo i tassi di risposta per area sia in termini di percentuali che di numero di rispondenti.

Area	n° dipendenti	n° rispondenti	% rispondenti
Gabinetto del Sindaco	25	12	48,00%
Affari Generali ed Istituzionali	125	95	76,00%
Servizi di Segreteria Generale	62	42	67,74%
Risorse Umane e Formazione	66	51	77,27%
Risorse Economiche, Finanziarie ed Economato-Provveditorato.	123	51	41,46%
Servizi di Direzione Generale e Protezione. Civile	226	76	33,63%
Polizia Municipale	324	154	47,53%
Lavori Pubblici	182	106	58,24%
Pianificazione Territoriale	85	56	65,88%
Sviluppo Economico e Turismo	101	52	51,49%
Cultura e sport	239	127	53,14%
Educazione Università e Ricerca	821	392	47,75%
Promozione e Protezione Sociale	357	223	62,46%

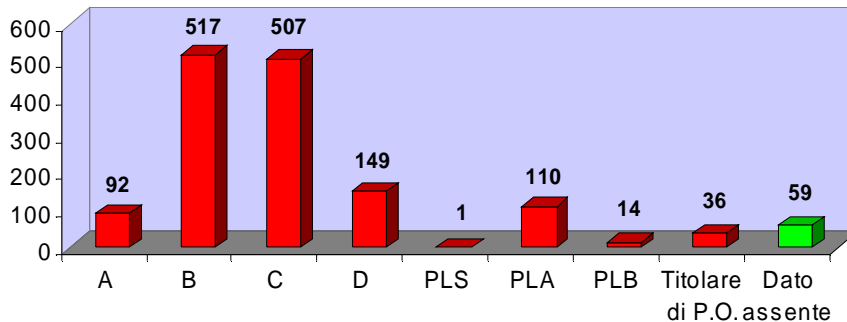
Nella tabella, sopra riportata, non sono stati contati i soggetti che non hanno indicato la loro area di appartenenza i quali, in totale, sono 48.

Negli istogrammi qui di seguito verrà illustrato con che proporzioni si distribuiscono all'interno del gruppo dei rispondenti le seguenti caratteristiche: sesso, età, titolo di studio e tipo di contratto.

La barra più a destra di ogni grafico rappresenta la quantità di soggetti che non hanno dato indicazioni rispetto a quella caratteristica.



CONTRATTO



2. Valutazione globale

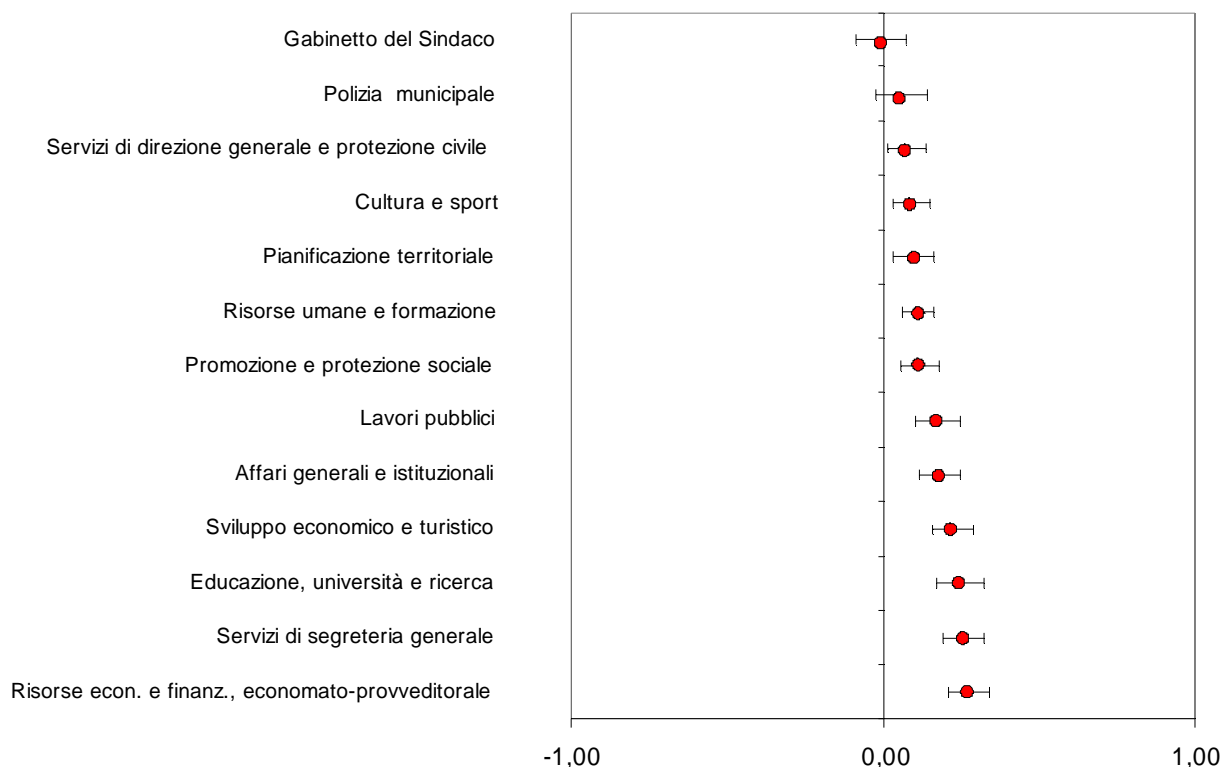
L'analisi, come detto precedentemente, si è svolta analizzando principalmente le 10 variabili riassuntive ottenute dalla media di specifici gruppi di *item* (domande) accorpati mediante la tecnica dell'analisi delle componenti principali.

Facendo la media di queste variabili si ottiene un valore che indica la tendenza media di risposta. Tale tendenza all'interno del gruppo di rispondenti si colloca in una situazione di neutralità con un discreto sbilanciamento verso il positivo. Intendendo con ciò che dalle risposte date al questionario non sono emerse situazioni di disagio né tanto meno di alto benessere, tale tendenza è comunque orientata al dichiarare situazioni di benessere.

La tendenza media di risposta non è un valore molto indicativo, serve per lo più a fornire una visione generale dei dati raccolti. Tale valore però può essere molto interessante se viene calcolato per le diverse categorie in cui si divide il nostro campione ai fini di fare confronti fra di esse; come vedremo i prossimi grafici indicano le tendenze di risposta in base alle aree e alle categorie di contratto a cui appartengono i rispondenti.

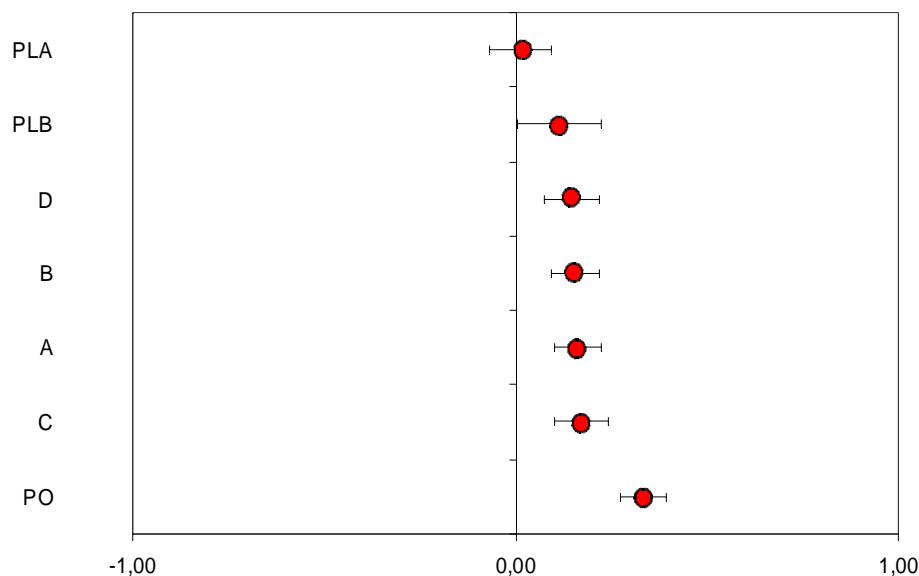
Nei grafici che seguono i valori sull'asse delle ascisse vanno da 1 (che indica il massimo grado di benessere rilevabile dal questionario) a -1 (il suo opposto), lo 0 indica una situazione di neutralità. La linea nera che interpola i punti rappresenta l'intervallo all'interno del quale il valore viene considerato statisticamente attendibile.

valutazione globale per aree



In questo grafico si nota da parte dei rispondenti una tendenza a fornire risposte positive che varia a seconda dell'area di appartenenza, fatta eccezione per gli appartenenti al Gabinetto del Sindaco che pur non evidenziando situazioni critiche, risultano in controtendenza con quelli delle altre aree.

valutazione globale per categorie



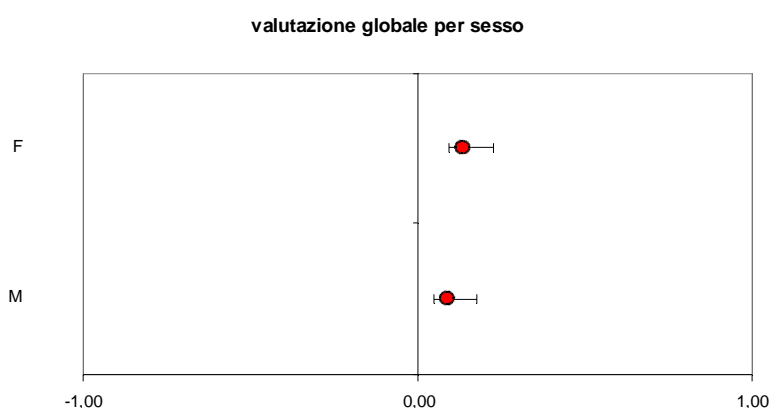
In questo grafico invece si nota che i soggetti con contratto PLA denotano una tendenza a risposte più negative rispetto agli altri, mentre i soggetti con contratto PO differiscono per risposte tendenzialmente più positive.

3. Il sesso dei rispondenti

In base ai dati emersi possiamo presupporre che il sesso dei dipendenti non sia un fattore che influenzi il grado di benessere percepito.

Nel corso dell'analisi infatti non si sono mai riscontrate differenze significative fra i rispondenti maschi e le rispondenti femmine.

Ciò è dimostrato anche dal seguente grafico che mostra le tendenze medie di risposta per i due sessi le quali pur essendo diverse non differiscono in modo significativo.

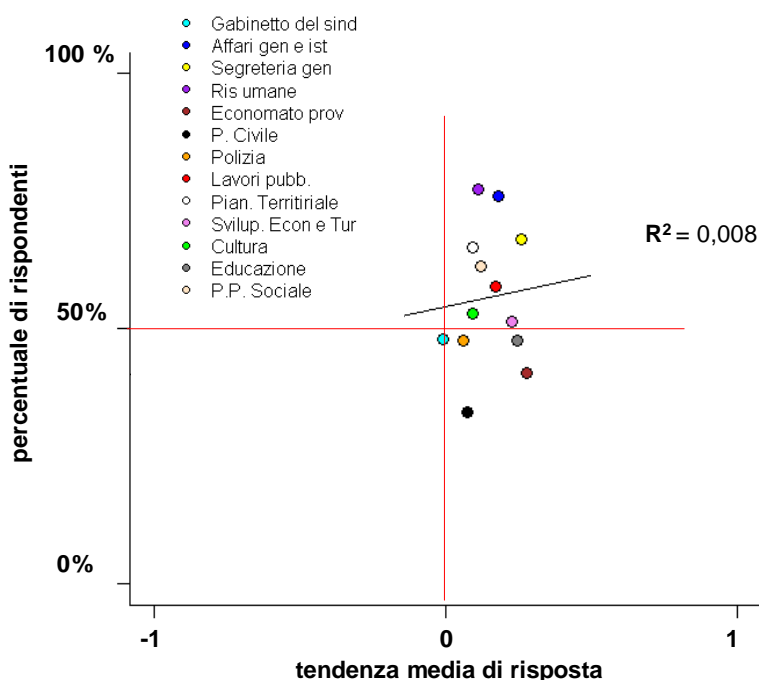


Anche in questo grafici, come in quelli precedentemente illustrati, i valori sull'asse delle ascisse vanno da 1 (che indica il massimo grado di benessere rilevabile dal questionario) a -1 (il suo opposto), lo 0 indica una situazione di neutralità. La linea nera che interpola i punti rappresenta l'intervallo all'interno del quale il valore viene considerato statisticamente attendibile.

4. Tassi di risposta e valutazione globale

Avendo riscontrato percentuali di rispondenti diverse fra le aree del Comune (vedi tabella paragrafo 1) si è ipotizzato che il tasso di adesione possa influenzare i risultati.

Per verificare tale ipotesi la percentuale di rispondenti per area è stata messa in relazione con le tendenze medie di risposta dalle diverse aree come si vede nel seguente grafico.



L'asse delle ascisse indica le tendenze medie di risposta, i valori sull'asse vanno da -1 a 1, dove 1 rappresenta il massimo grado di benessere esprimibile e -1 il suo opposto. L'asse delle ordinate indica la percentuale di rispondenti mentre i punti sull'area cartesiana rappresentano le aree in cui è suddiviso il Comune.

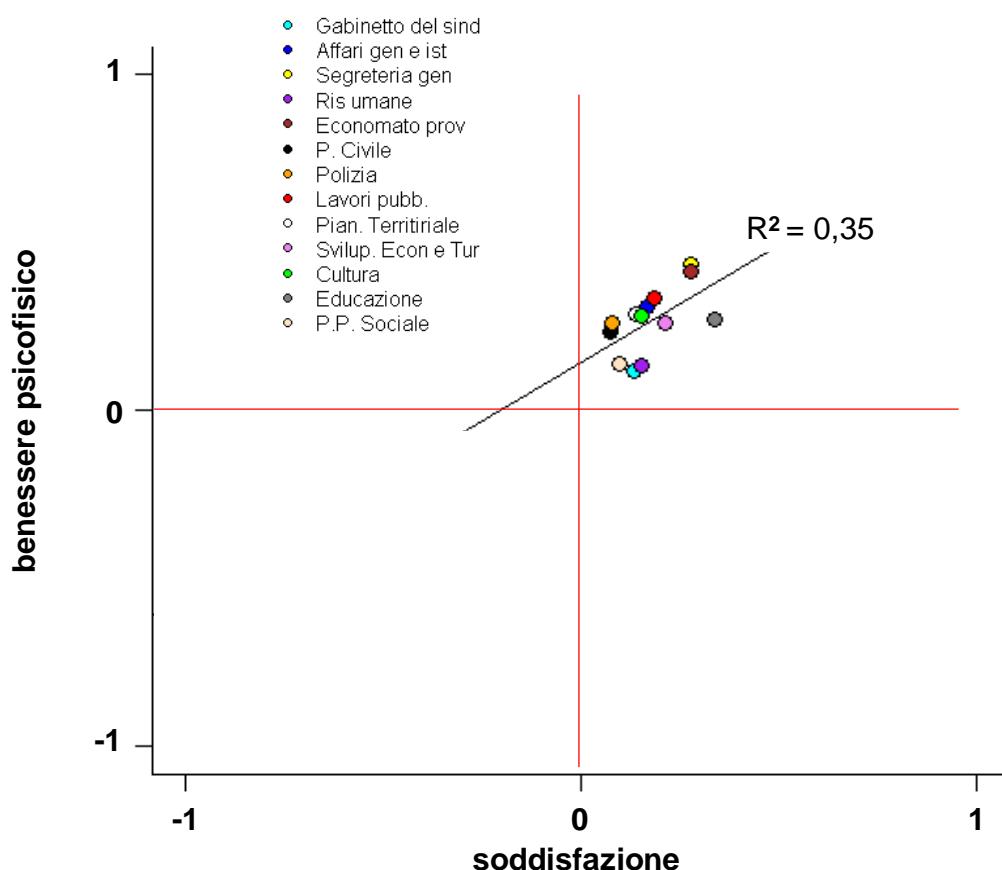
Il coefficiente indicato nel grafico con "R²" può assumere valori compresi tra 0 e 1 e indica la correlazione fra le variabili prese in esame. In questo caso assume il valore di 0,008 il che denota una correlazione irrilevante fra le percentuali di risposta e le tendenze medie di risposta. Possiamo quindi considerare questi due elementi come indipendenti fra loro e abbandonare l'ipotesi che una influenzi l'altra.

5. Benessere psicofisico e soddisfazione

Risultati particolarmente interessanti sono emersi dall'analisi di due variabili denominate rispettivamente "benessere psicofisico" e "soddisfazione", le quali sono state ottenute nei seguenti modi:

- benessere psicofisico = media dei valori ottenuti da *item* che indagano con che frequenza il rispondente percepisce una serie di sintomi psicofisici.
- soddisfazione = media dei valori ottenuti da *item* che si presume in linea teorica possano indicare la soddisfazione tratta dall'interazione con il proprio ambiente lavorativo.

I risultati ottenuti dall'analisi delle due variabili vengono adeguatamente illustrati dal seguente grafico.



I punti sull'area cartesiana rappresentano le medie dei punteggi per le due variabili forniti dai soggetti che in questo caso sono raggruppati in base alla loro area di appartenenza. I valori sulle assi vanno da -1 a 1, dove 1 rappresenta il massimo grado di benessere esprimibile e -1 il suo opposto.

Se dividiamo virtualmente lo spazio cartesiano in 4 ipotetici quadranti possiamo notare come tutti i punti si collochino nel quadrante in alto a destra, ciò è reso possibile dal fatto che i risultati delle due variabili sono discretamente elevati.

La linea nera che interpola i punti è la retta di regressione e in questo caso indica che all'aumentare della soddisfazione migliora anche il benessere psicofisico.

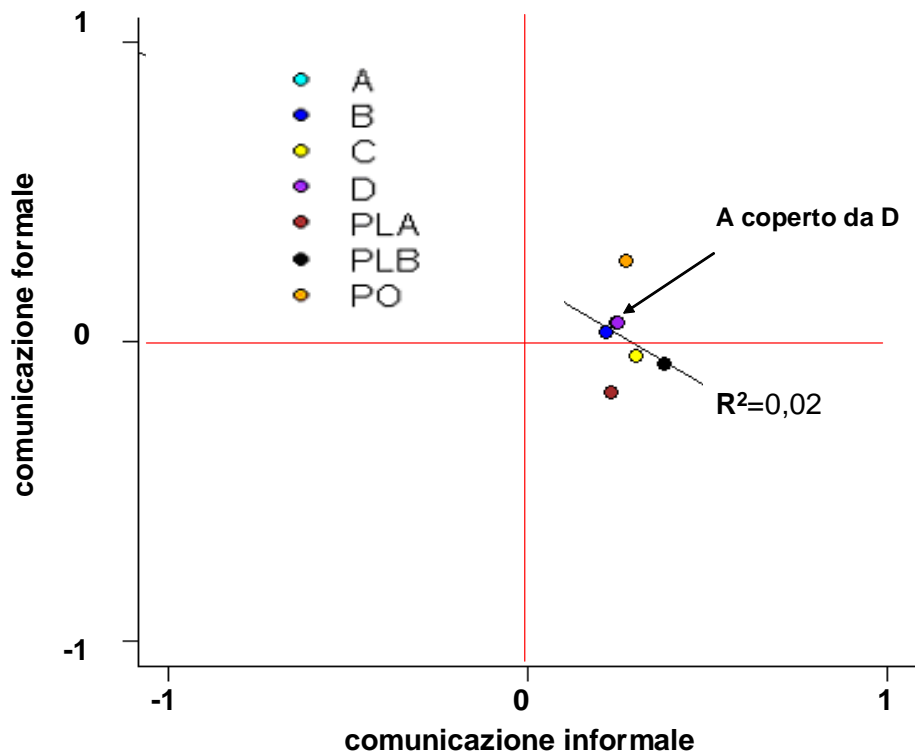
Il coefficiente indicato nel grafico con " R^2 " può assumere valori compresi tra 0 e 1 e indica la correlazione fra le variabili prese in esame. In questo caso assume il valore di 0,35 e ciò ci fa presumere una discreta correlazione fra le due variabili e considerare attendibile la tendenza mostrata dalla retta di regressione.

6. Comunicazione

L'analisi della comunicazione è stata effettuata mediante le due seguenti variabili:

- comunicazione formale = tale variabile indica l'apprezzamento espresso dal rispondente per la comunicazione strutturata, ossia quella che viene tipicamente utilizzata con i superiori o con persone con cui si ha bassa confidenza.
- comunicazione informale = tale variabile indica invece l'apprezzamento per la comunicazione non strutturata, ossia quella utilizzata fra colleghi.

I risultati ottenuti dall'analisi delle due variabili vengono adeguatamente illustrati dal seguente grafico.

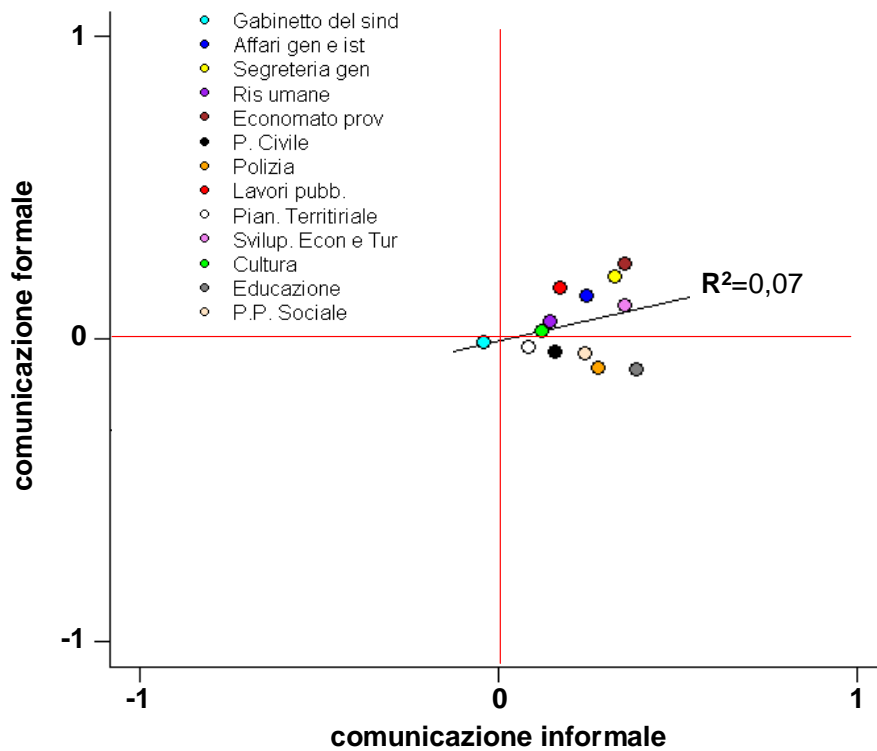


I punti sull'area cartesiana rappresentano le medie dei punteggi per le due variabili forniti dai soggetti che, in questo caso, sono raggruppati in base alla loro categoria di contratto. I valori sulle assi vanno da -1 a 1, dove 1 rappresenta il massimo grado di apprezzamento per la forma comunicativa presa in esame e -1 il suo opposto.

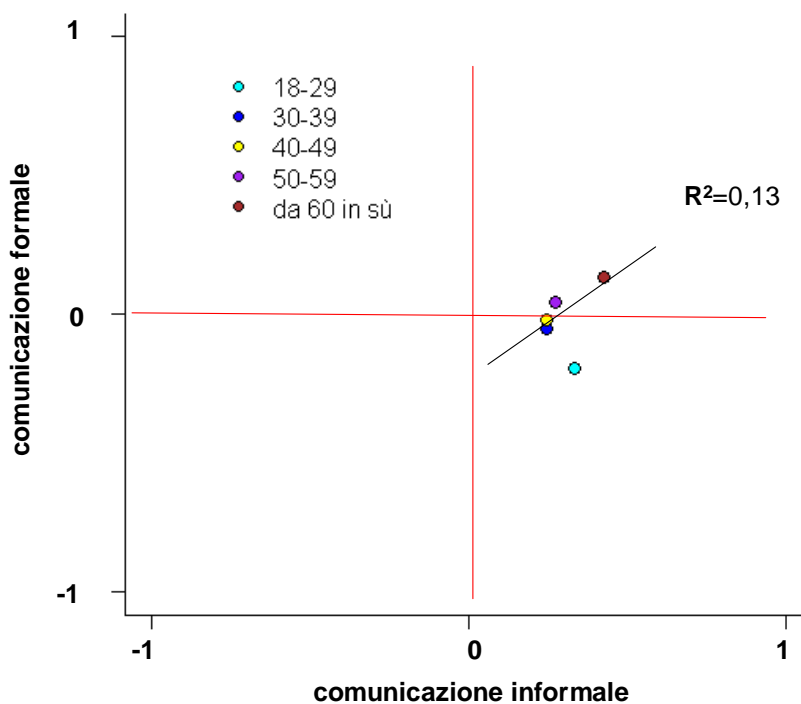
Dal grafico si può dedurre che i soggetti hanno espresso opinioni più positive per la comunicazione informale rispetto a quella formale la quale risulta più disomogenea in quanto i dati variano a seconda della categoria presa in analisi.

Il valore dell' R^2 è pari a 0,02 il che denota una correlazione non significativa fra le variabili, possiamo quindi considerare questi due elementi della comunicazione come indipendenti fra loro e anche la tendenza espressa dalla retta di regressione risulta non significativa.

Tale situazione si rileva anche raggruppando i dati in base all'area di appartenenza o all'età dei rispondenti, come illustrato nei seguenti grafici.



Tale grafico è uguale a quello precedente, fatta eccezione per i punti sull'area cartesiana che, in questo caso, rappresentano le medie dei punteggi per le due variabili forniti dai soggetti raggruppati in base all'area di appartenenza.



I punti di questo grafico invece sono dati dalle medie dei punteggi per le due variabili forniti dai soggetti raggruppati in base all'età.

7. Analisi delle correlazioni

Nel corso dell'analisi sono stati creati oltre cento grafici come quelli presentati nei due paragrafi precedenti, al fine di scoprire le possibili relazioni esistenti fra le variabili e per quale raggruppamento di dati (in base a sesso, età, titolo di studio, area e contratto) siano più significative.

Dato il vasto volume di grafici prodotti è stato ritenuto opportuno non riportarli in questa sede. Verrà invece proposto qui di seguito un sunto dei principali effetti rilevati.

La variabile soddisfazione correla positivamente (all'aumentare di una variabile aumenta anche l'altra) con le seguenti variabili:

- Rapporti con i superiori
- Benessere psicofisico
- Riconoscimento
- Rapporto con i colleghi

La soddisfazione corre invece negativamente (all'aumentare di una variabile diminuisce l'altra) con le seguenti variabili:

- Alienazione
- Emarginazione

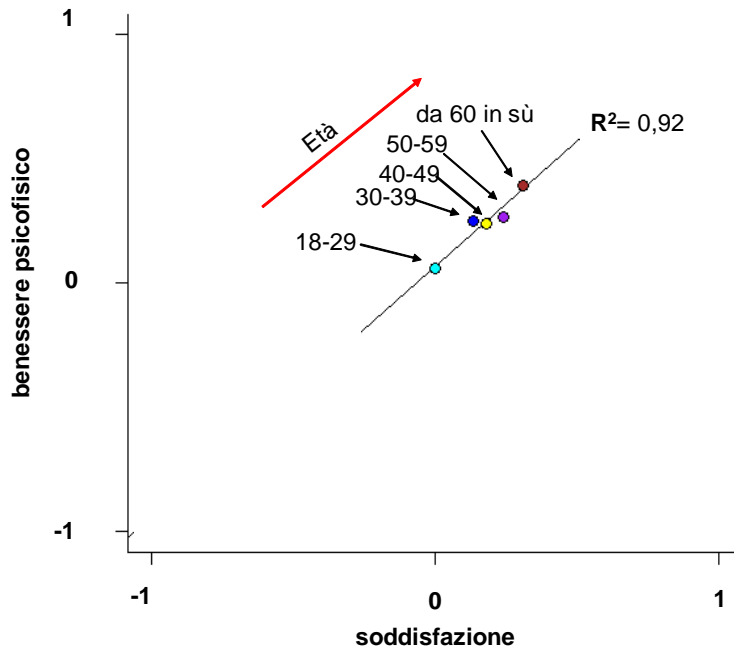
La variabile rapporto con i superiori correla positivamente con le seguenti variabili:

- Soddisfazione
- Qualità dell'organizzazione
- Riconoscimento
- Comunicazione formale

8. Effetto età

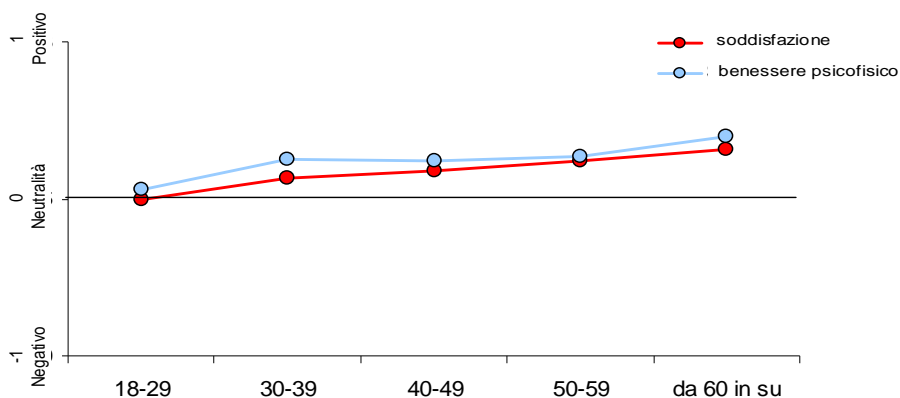
Durante l'analisi si è più volte rilevata la tendenza a ottenere risposte più positive all'aumentare dell'età dei rispondenti.

Tale situazione è particolarmente evidente nel seguente grafico.



Il grafico è simile a quello presentato nel paragrafo 4 fatta eccezione per i punti sull'area cartesiana che in questo caso sono dati dalle medie dei punteggi per le due variabili forniti dai soggetti raggruppati in base alla loro categoria d'età. Qui si nota come all'aumentare dell'età aumenta la tendenza a fornire punteggi positivi.

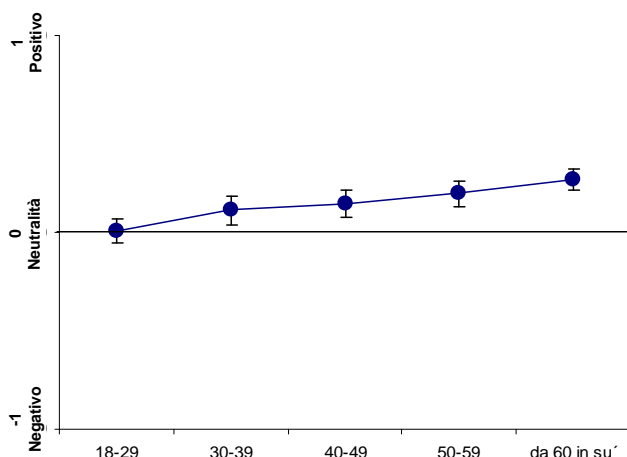
Nel seguente grafico si vede come si comportano singolarmente le 2 variabili in relazione all'età.



In seguito a questa e altre situazioni analoghe in sede di analisi è stato deciso di analizzare l'effetto dell'età nelle varie dimensioni prese in esame. Alla fine di innumerevoli conferme di questo effetto si può affermare che l'età del rispondente influisce sul grado complessivo di benessere che aumenta all'aumentare di essa.

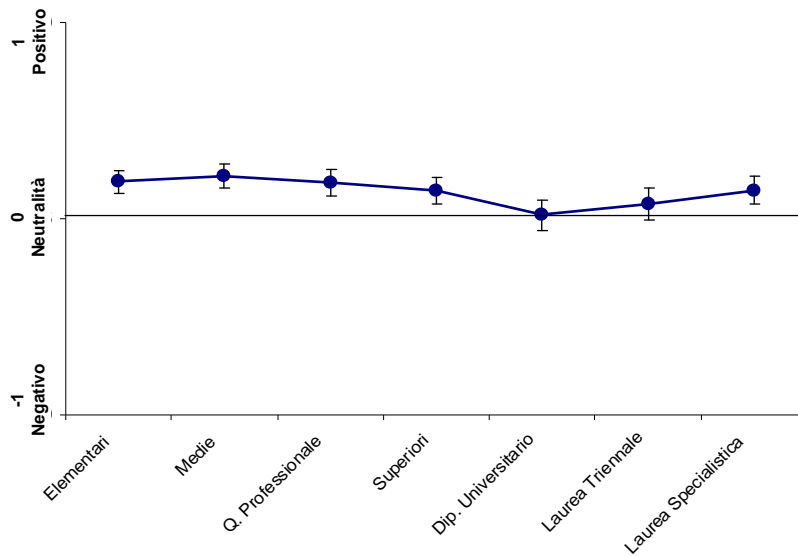
Tale situazione è confermata dal seguente grafico, il quale riporta la media delle varie dimensioni prese in esame raggruppate in base all'età dei rispondenti.

valutazione globale per età

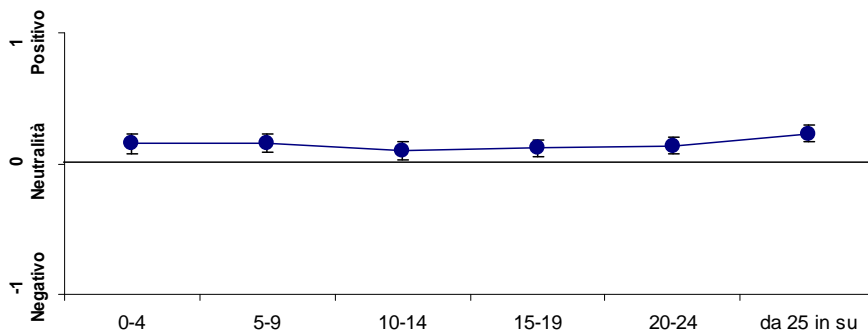


In fase di analisi si è ipotizzato che tale effetto potesse essere collegato al titolo di studio o agli anni di servizio dei rispondenti, in quanto queste caratteristiche sono collegate all'età. L'ipotesi è stata poi abbandonata in quanto non sono stati riscontrati effetti significativi né per gli anni di servizio né per il titolo di studio. Tale situazione è confermata dai seguenti grafici, il primo riporta la media delle varie dimensioni prese in esame raggruppate in base al titolo di studio il secondo in base agli anni di lavoro.

valutazione globale per titolo di studio



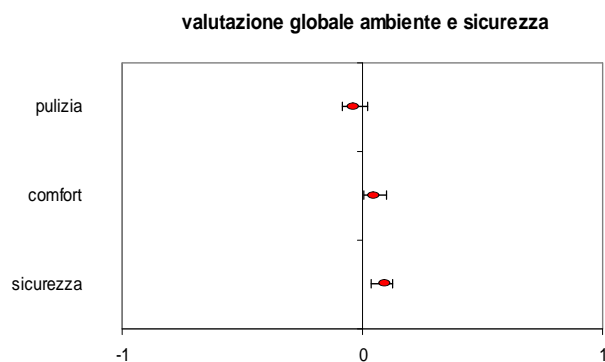
valutazione globale per anni di lavoro



9. Ambiente

In una specifica parte del questionario, denominata “Ambiente e sicurezza” veniva chiesto al rispondente di valutare l’adeguatezza delle seguenti caratteristiche del proprio ambiente di lavoro: pulizia, comfort e sicurezza.

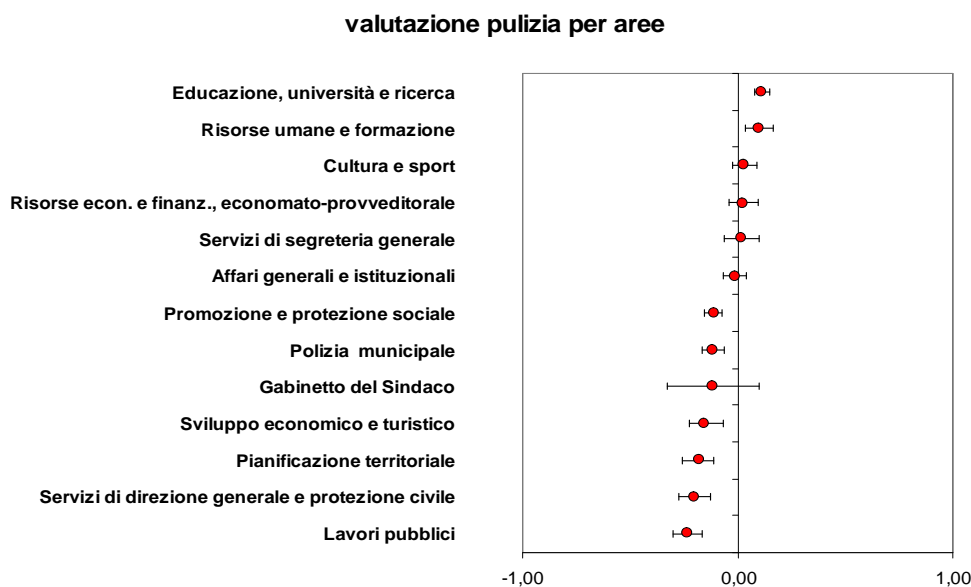
La media delle risposte date su queste tre dimensioni è espressa dal seguente grafico.



Nel grafici che seguono i valori sull'asse delle ascisse vanno da 1 (che indica il massimo grado di adeguatezza) a -1 (il suo opposto), lo 0 indica una situazione di neutralità. La linea nera che interpola i punti rappresenta l'intervallo all'interno del quale il valore viene considerato statisticamente attendibile.

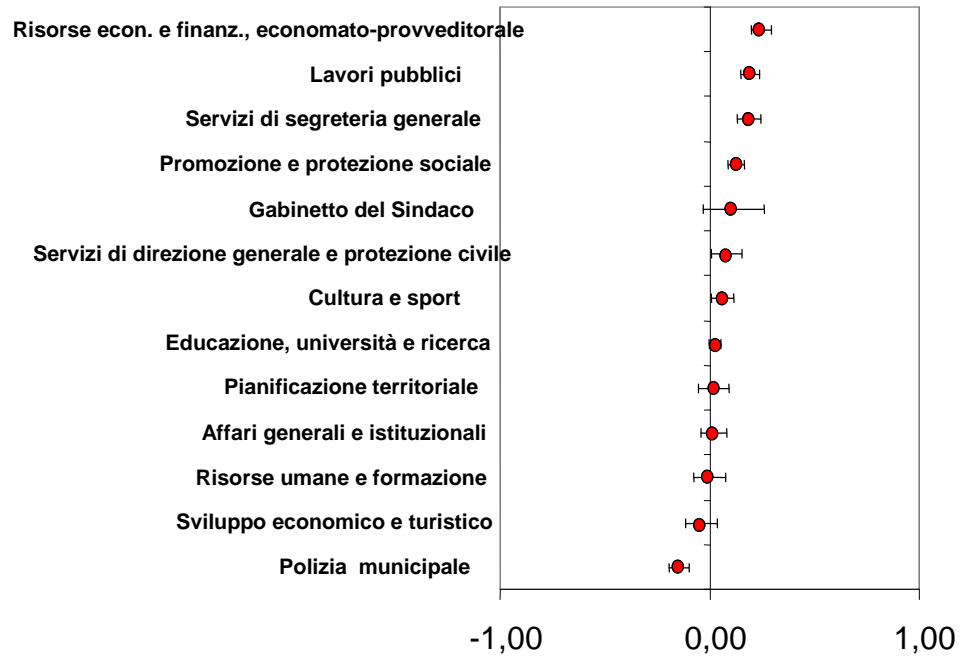
Da esso risulta come la tendenza media di risposta per gli *item* che indagano comfort e sicurezza sia orientata verso risposte più positive mentre per l'*item* che indaga la pulizia l'orientamento è opposto.

Il seguente grafico illustra i punteggi ottenuti per l'*item* riguardante la pulizia all'interno di ogni singola area; da esso si nota come in molte aree siano prevalse risposte che non definivano il grado di pulizia sufficientemente adeguato.



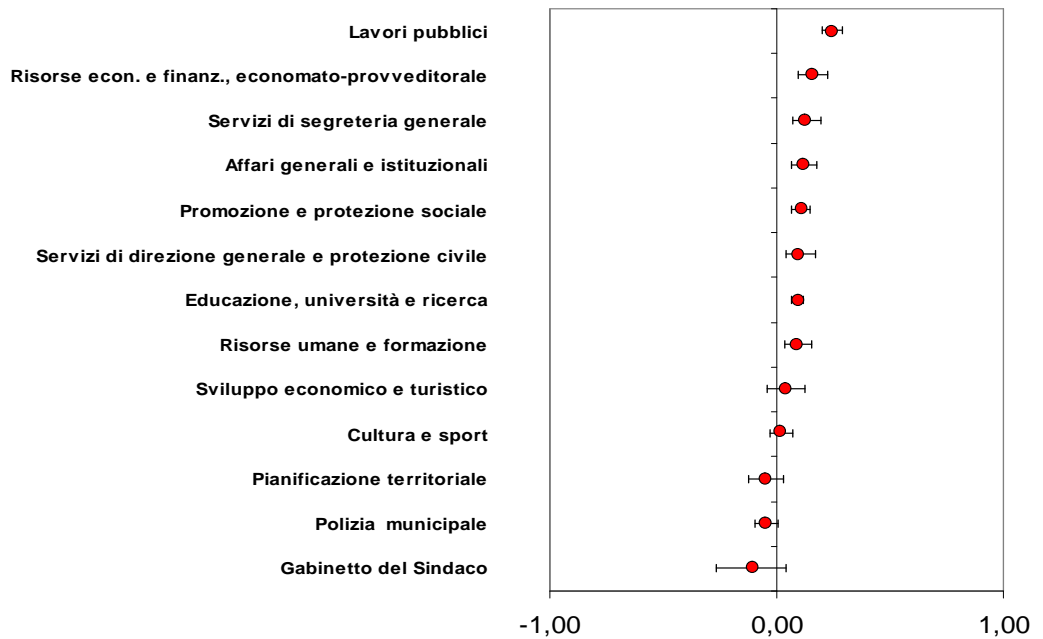
Per quanto riguarda il comfort invece c'è stata una netta prevalenza di aree in cui i dipendenti hanno dato risposte tendenzialmente orientate verso l'adeguatezza.

valutazione comfort per aree



Per quanto riguarda la sicurezza invece sono state rilevate solo 3 aree orientate verso il versante negativo ma comunque molto vicino a una situazione di neutralità.

valutazione sicurezza per aree



QUESTIONARIO SUL BENESSERE LAVORATIVO

L'Area Risorse Umane e l'Assessorato alle Risorse Umane, in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università degli studi di Trieste, sta conducendo un'indagine sul benessere organizzativo all'interno del Comune.

Rispondendo alle domande del questionario potrà dare un contributo al miglioramento della sua Amministrazione. I risultati consentiranno di individuare aspetti rilevanti ed eventuali criticità di cui tenere conto nella progettazione di un ambiente di lavoro attento al benessere del personale.

La partecipazione alla ricerca è **facoltativa** e il questionario è **anonimo**.

La preghiamo di compilare il questionario, chiuderlo nella busta allegata e consegnarlo all'incaricato della raccolta, che si impegnerà ad evitare ogni possibilità d'identificazione del partecipante. Le chiediamo di rispondere seguendo l'ordine delle domande e barrando con una X la risposta scelta. In molti casi non le verranno chiesti dati oggettivi, ma valutazioni soggettive sulla situazione attuale dell'organizzazione a cui appartiene. Risponda tenendo presente il suo personale punto di vista. Non esistono risposte giuste o sbagliate, la migliore è quella che meglio descrive la sua esperienza

Parte 2: Caratteristiche del ruolo lavorativo

Valuti con quale frequenza, nella sua organizzazione lavorativa, si verificano le situazioni di seguito descritte:

SITUAZIONE RIFERITA AL COMUNE NEL SUO COMPLESSO

- | | Mai o
quasi mai | Raramente | Spesso | Sempre o
quasi sempre |
|-----|----------------------------|------------------|---------------|----------------------------------|
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |
| 11. | | | | |
| 12. | | | | |
| 13. | | | | |
| 14. | | | | |
| 15. | | | | |

SITUAZIONE RIFERITA AI SUOI SUPERIORI

Il termine “superiori” fa riferimento alle persone che hanno il compito di coordinare IN MANIERA DIRETTA il suo lavoro e quello dei suoi colleghi, assumendo anche funzioni di controllo.

- | | Mai o
quasi mai | Raramente | Spesso | Sempre o
quasi sempre |
|-----|----------------------------|------------------|---------------|----------------------------------|
| 16. | | | | |
| 17. | | | | |
| 18. | | | | |
| 19. | | | | |
| 20. | | | | |
| 21. | | | | |
| 22. | | | | |

Parte 3: Il benessere psicofisico

Molto peggiore **Peggior**e **Migliore** **Molto migliore**

23. Rispetto agli altri ambiti di lavoro del Comune, la sua condizione è

Mai o quasi mai **Raramente** **Spesso** **Sempre o quasi sempre**

24. Negli ultimi 6 mesi le è capitato di avvertire:

- a. mal di testa
- b. difficoltà di concentrazione
- c. mal di stomaco
- d. nervosismo
- e. senso eccessivo di affaticamento
- f. difficoltà respiratorie
- g. dolori muscolari e/o articolari
- h. disturbi del sonno
- i. senso di depressione

25. Riferendosi agli ultimi 6 mesi definirebbe la sua condizione psicofisica:

peggiore rispetto alla norma

nella norma

migliore rispetto alla norma

26. Se ha risposto “peggiore rispetto alla norma” nella domanda 25, in quale percentuale ritiene che ciò dipenda dal suo lavoro? _____%

Parte 4: Ambiente e sicurezza

Se non opera all'interno di un edificio comunale, può passare direttamente alla domanda 30

Molto Carente Adeguato Ottimo
carente

- 27. La confortevolezza dell'ambiente in cui lavora è
- 28. Il livello di sicurezza dell'ambiente in cui lavora è
- 29. Il grado di pulizia dell'ambiente in cui lavora è

Parte 5: Comunicazione

- 30. Con quante persone circa comunica ogni giorno nell'orario di servizio per motivi di lavoro?

Per quanto riguarda lo scambio di informazioni all'interno del Comune ritiene che:

Per nulla Poco Abbastanza Molto

- 31. Gli strumenti per lo scambio di informazioni forniti dal Comune soddisfano le esigenze lavorative
- 32. Ritiene che sia difficile comunicare con i dirigenti della propria area
- 33. Le informazioni che riceve sono chiare
- 34. Si riesce a comunicare in maniera veloce ed efficiente con i propri superiori
- 35. Si riesce a comunicare in maniera veloce ed efficiente con i propri colleghi
- 36. La comunicazione fra le varie unità del Comune è ben strutturata
- 37. Nel suo contesto lavorativo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti
- 38. Il comportamento delle persone con le quali lavora favorisce la comunicazione e la collaborazione
- 39. Un intervento del Comune sulla comunicazione interna potrebbe migliorare le condizioni lavorative

Parte 6: Indicatori positivi e negativi del benessere organizzativo

In che misura le capita di osservare i fenomeni seguenti nel suo ambiente di lavoro? Pensi soltanto alla sua esperienza personale

- | | Mai o
quasi mai | Raramente | Spesso | Sempre o
quasi sempre |
|-----|----------------------------|------------------|---------------|----------------------------------|
| 40. | | | | |
| 41. | | | | |
| 42. | | | | |
| 43. | | | | |
| 44. | | | | |
| 45. | | | | |
| 46. | | | | |
| 47. | | | | |
| 48. | | | | |
| 49. | | | | |
| 50. | | | | |
| 51. | | | | |
| 52. | | | | |
| 53. | | | | |
| 54. | | | | |
| 55. | | | | |
| 56. | | | | |
| 57. | | | | |
| 58. | | | | |
| 59. | | | | |
| 60. | | | | |
| 61. | | | | |

Parte 7: Suggerimenti

62. Legga i seguenti fattori, li metta poi in ordine da 1 a 10, partendo da quello che ritiene necessari di un più urgente intervento da parte del Comune

- _____ Funzionalità e sicurezza degli ambienti di lavoro
- _____ I rapporti tra superiori e subordinati
- _____ I rapporti tra colleghi
- _____ I rapporti tra diversi uffici
- _____ La valorizzazione del personale attraverso incentivi economici
- _____ Possibilità di progredire nella carriera
- _____ La formazione e l'aggiornamento del personale
- _____ La flessibilità dell'orario di lavoro
- _____ La chiarezza dei compiti
- _____ La valorizzazione del personale attraverso l'apprezzamento del lavoro svolto

Altri suggerimenti: _____
