



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



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 !

