

INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO NEI VIGILI URBANI DEL TERRITORIO DELL'AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI CATANZARO

Emma Anna Rita Cicone (a), Barbara De Mei (b), Angela Giusti (b)

(a) Azienda Sanitaria Provinciale di Catanzaro, Catanzaro

(b) Centro Nazionale Prevenzione delle malattie e Promozione della Salute, Istituto Superiore di Sanità, Roma

Introduzione

Il termine “benessere organizzativo” si riferisce alla capacità di un'organizzazione non solo di essere efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico, alimentando costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora (1-6).

Nell'esperienza lavorativa, spesso la percezione che le persone hanno dei fenomeni è più importante delle dinamiche reali. Molte forme di stress e malessere lavorativi dipendono dal funzionamento delle organizzazioni ma anche da come gli individui stanno al loro interno.

Obiettivo dell'indagine è misurare il livello di soddisfazione e descrivere la percezione del benessere organizzativo dei lavoratori di un comparto della Pubblica Amministrazione (PA), la Polizia Municipale (7) della provincia di Catanzaro, mediante uno studio quanti-qualitativo.

Obiettivo operativo è fornire al comparto informazioni utili a migliorare la performance dell'organizzazione.

Materiali e metodi

Lo studio è sequenziale quanti-qualitativo. La popolazione studiata è rappresentata dai vigili urbani dei comuni ricadenti nel territorio dell'ASP di Catanzaro. La metodologia adottata ha previsto la raccolta dei dati attraverso due fasi:

– *Fase quantitativa*

mediante l'utilizzo di un questionario autocompilato dal gruppo d'interesse coinvolto. È stato scelto quello approvato dalla CIVIT-ANAC (Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche- Autorità Nazionale Anticorruzione) (8) dopo una stretta collaborazione con INPS (Istituto Nazionale Previdenza Sociale), INAIL (Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro) e INPDAP (Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica). È strutturato in tre ambiti di indagine (Appendice A2):

1. *benessere organizzativo*, che mira a conoscere le opinioni dei dipendenti su tutte le dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro

e la loro percezione del rispetto degli standard normativi, organizzativi e sociali dell'ente;

2. *grado di condivisione del sistema di valutazione*, che mira a conoscere il grado di condivisione del sistema di valutazione della performance approvato ed implementato nella propria organizzazione;
3. *valutazione del proprio superiore gerarchico*, che mira a conoscere la percezione che il dipendente ha del modo di operare del proprio superiore.

A partire dalle suddette aree di rilevazione, il questionario si articola in ulteriori settori d'indagine, per ciascuno dei quali è stato individuato un gruppo di domande, fondamentali per procedere ad una analisi sistematica del contesto entro cui si svolge l'attività lavorativa. Sono presenti domande con polarità positiva e alcune con polarità negativa di cui si è tenuto conto in fase di analisi. Il questionario contiene, inoltre, una scheda anagrafica con informazioni utili a cogliere aspetti collegati alla diversa percezione del fenomeno in studio sulla base dell'appartenenza di genere, della titolarità di un contratto di lavoro stabile o precario, della età anagrafica, della esperienza maturata, della collocazione nella scala gerarchica, con particolare riferimento alla distinzione tra categoria dirigenziale e non dirigenziale. L'indagine ha garantito l'anonimato.

Per ciascuna domanda sono state previste risposte secondo una scala Likert a sei punti. Sono state considerate positive le risposte con punteggio maggiore di 4, negative quelle con punteggio inferiore a 3 ed intermedie le risposte con punteggio di 3 e 4. Per ogni settore è stata calcolata la somma dei punteggi di ciascuna domanda e, successivamente, sono state prese in esame le misure di tendenza centrale (valore minimo, 1° quartile, mediana, 3° quartile e valore massimo). Infine, le risposte sono state categorizzate per ciascun settore in 3 gruppi: percezione negativa, intermedia e positiva.

I dati sono stati analizzati mediante l'utilizzo del programma EpiInfo 3.5.3 e del foglio di calcolo Excel. Le variabili considerate, oltre a quelle indipendenti rappresentate da età, genere, anzianità di servizio, tipo di contratto e qualifica, sono 14, pari ai settori da cui è composto il questionario, suddivisi in diverse aree con relativi settori (in parentesi): il Benessere organizzativo (Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e stress lavoro-correlato, Discriminazioni, Equità nella mia amministrazione, Carriera e sviluppo professionale, Il mio lavoro), il Grado di condivisione del sistema di valutazione (I miei colleghi, Il contesto del mio lavoro, Il senso di appartenenza, L'immagine della mia amministrazione, La mia organizzazione, Le mie performance, Il funzionamento del sistema), la Valutazione del superiore gerarchico (Il capo e la mia crescita, Il capo e l'equità).

– *Fase qualitativa*

mediante la raccolta dati con la tecnica del *focus group*, con i seguenti obiettivi:

1. esplorare le opinioni dei partecipanti rispetto al significato del termine “benessere organizzativo”
2. far emergere gli elementi che concorrono a favorire il benessere organizzativo
3. indagare eventuali proposte operative per migliorare il clima organizzativo.

Due sono i *focus group* effettuati, uno per il Comando di Catanzaro e uno per quello di Lamezia Terme. Ciascun *focus* ha previsto la partecipazione di 8 dipendenti, arruolati secondo un campionamento di convenienza, per la durata media di circa 90 minuti, la raccolta del consenso informato, la somministrazione di domande semistrutturate come stimolo alla discussione e la presenza del facilitatore e dell'osservatore. Le registrazioni

degli incontri su supporto audio, sono state trascritte integralmente, rese anonime, ed analizzate secondo il modello categoriale della *Long Table Analysis* (9).

Risultati

Fase quantitativa

La popolazione studiata è composta complessivamente da 203 dipendenti, perlopiù di sesso maschile (82,3%), con contratto a tempo indeterminato nel 93% dei casi e con qualifica non dirigenziale nel 92,1%. È una popolazione “matura” in quanto il 45,3% ha più di 50 anni con anzianità di servizio di oltre 20 anni nel 62,6% dei casi. Nel *box plot* sottostante sono illustrati i risultati dell’indagine sulla popolazione in studio, per settore di indagine (Figura 1).

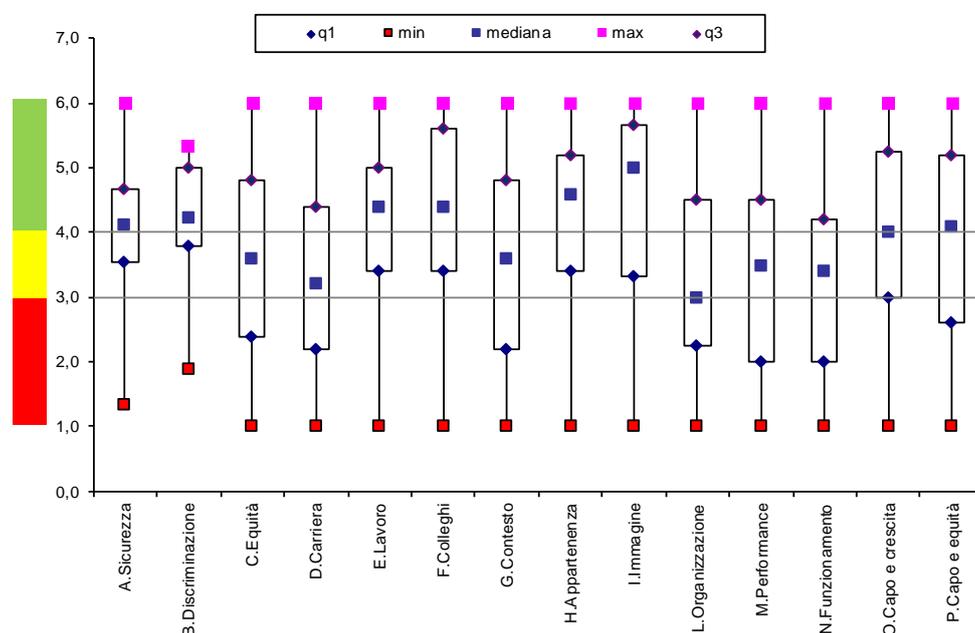


Figura 1. Distribuzione delle risposte per tutti i settori d’indagine, scale Likert a 6 livelli (n. 203)

Il grafico risulta utile per verificare a colpo d’occhio la distribuzione dei dati e permette un confronto sinottico tra le distribuzioni delle variabili in esame.

Il *box plot* della distribuzione interquartile presenta il confronto dei risultati dei 14 settori di studio. Le bande di diverso colore evidenziano le risposte che sono da considerare in area critica per l’apprezzamento da parte degli intervistati (banda rossa o inferiore), l’area dell’incertezza (banda gialla o intermedia) e l’area di apprezzamento (banda verde o superiore).

Si può immediatamente notare, per esempio, che la distribuzione dei dati per il settore “Sicurezza” risulta più concentrata (scatola più schiacciata) e simmetrica, mentre per il settore “Discriminazioni” che presenta una linea orizzontale (mediana) più vicina al primo quartile che al terzo, è concentrata ma asimmetrica. Allo stesso modo il settore “Contesto del lavoro” presenta una distanza interquartile maggiore, indice di una maggiore variabilità dei dati intorno alla

mediana, e una simmetria della distribuzione. Si può inoltre notare come per sei settori, il primo quartile è posizionato nella zona rossa (percezione negativa).

Analizzando i dati con maggior dettaglio si evidenzia che:

- Per quanto riguarda il *benessere organizzativo*, i risultati evidenziano diversi settori caratterizzati da una prevalenza di risposte positive (apprezzamento):
 - *A. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro-correlato*: soprattutto per quanto riguarda l'aspetto di igiene del lavoro, la possibilità di fare pause sufficienti e di svolgere l'attività con ritmi sostenibili.
 - *B. Le discriminazioni*, dove un 63% di percezione positiva indica una buona gestione della diversità evidenziando, in linea generale, un clima abbastanza sereno.
 - *E. Il mio lavoro*, soprattutto riguardo alla consapevolezza di possedere le competenze per svolgere il proprio lavoro con profitto, il grado di autonomia di cui si gode e il senso di realizzazione personale.
 - *F. I miei colleghi*, dove si registrano valori più elevati relativamente alla stima e al rispetto, mentre si privilegiano i valori medi e negativi per le domande relative al sentirsi parte di una squadra e al contributo che l'amministrazione dà per stimolare la *collaborazione di gruppo*.
 - *H. Il senso di appartenenza*, dove si registrano risposte prevalentemente positive che denotano un senso di attaccamento e di identificazione da parte dei dipendenti che si rivelano orgogliosi di appartenere al proprio ente. Tuttavia, alla domanda "Se potessi cambierei ente", il 41,4% risponde di sì.
 - *I. L'immagine della mia amministrazione*, viene percepita positivamente, nel senso che i rispondenti ritengono che gli utenti, i familiari e gli amici pensano che l'ente sia importante e utile alla collettività.

Settori di criticità appaiono essere:

- *C. L'equità nella mia amministrazione*, dove le criticità sono correlate soprattutto al rapporto tra retribuzione e impegno, quantità e qualità del lavoro svolto.
 - *D. Carriera e sviluppo professionale*, dove emerge la percezione che ci sia mancanza di chiarezza correlata soprattutto alla possibilità reale di fare carriera in base al merito e alla possibilità di sviluppare capacità e attitudini in relazione al ruolo da svolgere.
 - *G. Il contesto del mio lavoro*, dove l'insoddisfazione riguarda lo scarso investimento da parte delle amministrazioni sulla formazione delle risorse umane.
- Per quanto riguarda il *grado di condivisione del sistema di valutazione*, i tre settori indagati rilevano risposte sostanzialmente negative:
 - *L. La mia organizzazione*, registra un certo grado d'insoddisfazione dovuto alla carenza di informazioni sulle strategie, sugli obiettivi, sui risultati e sull'importanza del contributo del proprio lavoro per conseguire gli obiettivi.
 - *M. Le mie performance*, evidenzia l'insoddisfazione per la scarsa informazione sulla valutazione del proprio lavoro e dei risultati.
 - *N. Il funzionamento del sistema*, evidenzia il mancato coinvolgimento nella definizione degli obiettivi e dei risultati attesi, un'insufficiente illustrazione del sistema di valutazione ai lavoratori e la consapevolezza che non viene premiato il merito.
 - Per quanto riguarda la *valutazione del superiore gerarchico*, si registra un certo grado di insoddisfazione e i dati ci restituiscono un'immagine del capo che riesce a motivare, sensibile ai bisogni dei lavoratori, stimato e competente.

Non sono state evidenziate differenze statisticamente significative nei vari settori in relazione alle variabili indipendenti in esame, quali genere e anzianità di servizio. Limite di questa ricerca è che la autocompilazione dei questionari avviene nessun controllo e non si può essere certi sia avvenuta con la dovuta serietà o che il rispondente abbia inteso le domande per come concepite dal ricercatore. Bisogna inoltre tenere presente che le percezioni soggettive sono state scomposte in variabili e quantificate in un sistema numerico al quale sono stati applicati metodi statistici.

Fase qualitativa

I partecipanti ai *focus group* hanno espresso che il *benessere* è la capacità di un'organizzazione di mantenere il più alto livello di confort psico-fisico derivante da un clima di serenità ed armonia, importante viene considerato il rapporto lavoro-famiglia, nel senso che star bene sul lavoro significa poter tornare a casa sereni in modo da star bene anche con i propri cari. Per il benessere non si può prescindere dall'organizzazione e quindi viene ritenuto importante il ruolo del *leader*, che ha il compito di programmare, di utilizzare al meglio le risorse umane, impegnandosi a costruire una squadra. Il *leader* viene visto come colui che deve avere conoscenza di problemi e soluzioni, e che con coscienza diriga in modo equo.

Tra i *determinanti del benessere*, la gratificazione professionale ed economica viene ritenuta importante in quanto, in relazione all'effettuazione del proprio dovere, aiuta a rendere tutti più soddisfatti e, di conseguenza, migliora le performance e il lavoro, così come i rapporti con i colleghi, con il gruppo.

Tra i *determinanti di malessere* emergono i conflitti, vissuti come un disagio sia se generati all'interno del gruppo con difficoltà a sentirsi parte di una squadra, sia se nati da rapporti con l'utenza. La presenza di disuguaglianze, conseguenza di un sistema imperante di raccomandazioni, viene percepita come una mancanza di dignità inaccettabile. L'interferenza della politica nell'attività viene vista come un impedimento a compiere il proprio dovere in libertà di coscienza. Il determinante di malessere prevalente tra quelli emersi è la riduzione dell'organico che comporta notevoli disagi, non consentendo il ricambio generazionale.

Tra le *soluzioni* proposte emerge quella di condividere spazi comuni e momenti ricreativi per una maggiore distensione dei conflitti e implementazione dei rapporti interpersonali.

Altro suggerimento è quello che l'amministrazione promuova dirigenti capaci di organizzare le attività e di sottrarsi all'influenza della politica. Rilevante è il suggerimento di adeguare l'organico e favorire il ricambio generazionale per dare nuova linfa e nuova energia e di fornire mezzi e strumenti adeguati al tipo di attività. Infine i partecipanti indicano come apprezzabile l'ausilio di un supporto esterno per la risoluzione dei conflitti e il miglioramento delle relazioni interpersonali.

Conclusioni

I risultati dello studio rappresentano una fonte di conoscenza e sono utili per avviare una concreta riflessione e per progettare azioni di miglioramento degli ambiti percepiti o valutati meno positivamente, promuovendo un sistema di comunicazione interna, la partecipazione dei dipendenti alla definizione degli obiettivi aziendali, una maggiore equità nella distribuzione del lavoro, una valutazione che tenga conto del merito e una migliore complessiva organizzazione del lavoro.

Bibliografia

1. Avallone F, Bonaretti M (Ed.). *Benessere Organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche. Analisi e strumenti per l'innovazione. I manuali*. Laboratorio "Benessere Organizzativo" del Programma Cantieri del Dipartimento della Funzione Pubblica, Roma: Rubettino editore Srl; 2003.
2. Italia. Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004. Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni. *Gazzetta Ufficiale - Serie Generale* n. 80, 5 aprile 2004.
3. Cusumano F, Gucciardo S, Montalbano G (Ed.). *Il benessere organizzativo: uno studio svolto presso la provincia regionale di Agrigento*. Agrigento: Provincia Regionale di Agrigento.
4. Buzzi C, Sartori F (Ed.). *Klima 2012: il benessere organizzativo. Un'indagine sul personale dell'amministrazione comunale di Bolzano*. Milano: Franco Angeli ed.; 2014.
5. Fida R, Gualandri M, Avallone F. Organizational wellbeing and psychosocial risk factors in a sample of Italian Public Administration work environments. *Med Lav* 2011;102(5):417-27.
6. Gruppo di Lavoro per la redazione del Rapporto "Valutazione del benessere organizzativo ENEA" (Ed.). *Rilevazione del benessere organizzativo in ENEA. Risultati e prime considerazioni*. Roma: Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile; 2012. Disponibile all'indirizzo: www.enea.it/it/amministrazione-trasparente/documenti/benessere-organizzativo/report-2012-pdf; ultima consultazione 14/01/18.
7. Zuliani A, De Antoni L. Lo stress lavorativo negli addetti alla polizia locale. *PdE Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente*. 2007;3(8):2-4.
8. Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche. Autorità Nazionale Anticorruzione. Modelli per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di misurazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico" (art. 14, comma 5 del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150). Documento CIVIT ANAC 2013.
9. Cohen D, Crabtree B. *Qualitative Research Guidelines Project*. Somerset (NJ): Robert Wood Johnson Foundation; 2006. Disponibile all'indirizzo: www.qualres.org/; ultima consultazione 14/01/18.