



M172/07

**Percorso di costruzione del *benessere organizzativo*
nel Comune di Bologna**

FASE 1 – RICERCA

Relazione finale

Progetto gestito da Futura S.p.A.

DATI DI SINTESI RELATIVI ALLA FASE DI RICERCA

La ricerca è stata realizzata attraverso i seguenti strumenti e metodi:

- Indagine quantitativa: Questionario sul Benessere organizzativo
- Indagine qualitativa: Focus Groups

Questionario sul Benessere organizzativo

Il Questionario è stato somministrato al personale del Quartiere Reno nelle seguenti giornate:

- martedì 20 maggio 2008 – dalle 11.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.30
- mercoledì 21 maggio 2008 – dalle 8.30 alle 10.30

Sono stati raccolti 47 questionari, di cui 4 compilati da uomini e 43 da donne, su un campione di indagine complessivo di 55 persone (pari circa all'85%).

Focus Groups

Sono stati organizzati due Focus Groups nelle seguenti giornate:

- mercoledì 18 giugno 2008 – dalle 9.30 alle 12.30
Presenti: 4 persone
- giovedì 19 giugno 2008 – dalle ore 14.00 alle ore 17.00
Presenti: 5 persone

per un totale di 9 persone; rispetto al campione di indagine complessivo, la partecipazione ai Focus Groups è stata pari circa al 16%.

ANALISI DEI DATI

1. INDAGINE QUANTITATIVA IL QUESTIONARIO SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO

1. 1. Somministrazione del Questionario

Il Questionario sul Benessere organizzativo (Allegato 1) è stato elaborato sulla base del questionario del Programma Cantieri del Dipartimento della Funzione Pubblica (non disponibile nel periodo previsto di indagine) e di altri questionari relativi al tema del benessere organizzativo.

Il Questionario è stato strutturato in nove parti:

- 1 Dati anagrafici
- 2 Comfort e sicurezza dell'ambiente di lavoro
- 3 Obiettivi e compiti
- 4 Accessibilità delle informazioni
- 5 Qualità delle relazioni interne
- 6 Equità e valorizzazione del personale
- 7 Senso di appartenenza e soddisfazione

8 Apertura all'innovazione ed allo sviluppo

9 Sensazioni personali.

Prima della somministrazione del Questionario sono stati condivisi con tutti i partecipanti, le motivazioni, gli obiettivi e le tappe precedenti del progetto M172/08 "**Percorso di costruzione del benessere organizzativo nel Comune di Bologna**", così come le caratteristiche e le indicazioni di compilazione del Questionario, le finalità e le tappe successive, al fine di offrire ai dipendenti del Quartiere tutte le informazioni che permettessero loro di essere a loro agio ed in sintonia con lo spirito dell'indagine e dell'intero progetto.

Durante la somministrazione del Questionario è stato possibile rilevare interesse e coinvolgimento dalla maggior parte degli "intervistati" che, diffusamente, hanno chiesto chiarimenti per cogliere più precisamente il significato delle domande, dando un chiaro segnale di volersi sentire "protagonisti attivi", anche se anonimi, di questa indagine. Il clima rilevato, quindi, è stato sereno e partecipativo.

In questa fase è stato inoltre chiesto ai presenti, l'adesione ai Focus groups, al fine di poter costituire i due gruppi di lavoro successivi.

1. 2. Analisi dei dati

La rilettura e rielaborazione dei questionari ha messo in evidenza alcuni aspetti molto significativi della realtà del Quartiere Reno:

▫ **Parti dalla 2 alla 8**

Valori delle domande

1 insufficiente	2 mediocre	3 sufficiente	4 buono	Domanda 2
1 mai	2 raramente	3 a volte	4 spesso	Domande 3-8

su 49 domande, solo per una è stata data una valutazione al di sotto del 2 (media 1,74) e quindi per il 97,96% delle risposte, si sono avuti valori dal 2,07 al 3,57 di media, cioè dal "poco più che mediocre" (o raramente) al "quasi buono" (o spesso).

▫ **Parte 9**

Le domande relative alle "Sensazioni personali" erano espresse in termini di negatività (quindi il valore 4 che corrispondeva al "mai" era, in questo caso, espressione di benessere)

1 spesso	2 a volte	3 raramente	4 mai
----------	-----------	-------------	-------

solo un valore è risultato inferiore al 2 (media 1,83).

Questi dati mettono in evidenza che, rispetto alle aree analizzate, si può registrare un livello molto accettabile di condizioni di lavoro percepite dai dipendenti, considerando che la media dei risultati non scende mai sotto il livello "mediocre".

In generale, come già anticipato, le risposte più "critiche", senza però mai raggiungere il valore più basso previsto, sono state le seguenti:

- Parte 6 – Equità e valorizzazione del personale

La domanda 6.2 "L'impegno sul lavoro ha un riconoscimento economico o di altra natura": media 1,74 – "raramente"

- Parte 9 – Sensazioni personali

La domanda 9.9 "Con quale frequenza lei prova sensazioni di sovraccarico fisico/mentale/emotivo?": media 1,83 "a volte".

L'idea circa le buone condizioni percepite di lavoro all'interno del Quartiere Reno viene inoltre supportata dal fatto che, per ogni parte analizzata (dalla 2 alla 8 comprese), si registra circa il 50% di risposte il cui risultato medio è superiore al valore 3 "buono".

Un dato da evidenziare è quello relativo ai risultati delle parti 5.1 e 5.2, inerenti la qualità delle relazioni interne (colleghi/e e dirigenti), rispetto a cui si registrano dati molto positivi sul livello delle relazioni interpersonali. Nel caso specifico dei colleghi/e si hanno, come valori medi, dal 2,51 al 3,30 e, nel caso dei dirigenti, dal 2,70 al 3,04.

Si sottolinea, a questo proposito, che, alla domanda relativa al fatto che vi sia considerazione e rispetto anche per gli aspetti della vita personale (domanda 5.1.5), la risposta si attesta sul valore medio 3.30 e, alla domanda sullo spirito di collaborazione tra colleghi (domanda 5.1.1), la risposta media è pari a 3,24.

In allegato è possibile consultare i risultati medi relativi a ogni parte del Questionario (Allegato 2).

2. INDAGINE QUALITATIVA FOCUS GROUPS

Il fatto che le date previste per la realizzazione dei Focus Groups abbiano coinciso con l'inizio del periodo di ferie dei dipendenti e tenuto conto che il Quartiere abbia il presidio di alcune attività che devono essere assolutamente garantite, ha inciso sulla possibilità di partecipazione da parte di un numero più elevato di persone.

All'inizio dei lavori, sono stati illustrati ai partecipanti gli obiettivi e le modalità di conduzione dei Focus Groups e si è passati successivamente a commentare i risultati emersi dall'analisi dei questionari.

Ai partecipanti è stato richiesto di evidenziare quali temi e quali aree potevano apparire significativi per una riflessione durante i Focus Groups e da approfondire ulteriormente anche nella fase successiva della formazione sul Benessere organizzativo rivolta al personale del Quartiere Reno.

Le considerazioni raccolte durante i due Focus Groups rispetto ai risultati del Questionario sono state le seguenti:

- stupore rispetto ai risultati: quando si tratta di scrivere nero su bianco c'è maggiore riflessione e cautela anche se i dati sono anonimi;
- sono stati valutati, rispetto ai tanti aspetti analizzati, non solo i contro, ma anche i pro, cioè le molte variabili positive del lavoro;
- è mancata una domanda che prendesse in considerazione il livello di assenteismo e di attaccamento al lavoro;
- si è percepito un forte senso di appartenenza al Quartiere che deriva anche dal fatto che molti dipendenti risiedono nel Quartiere stesso, quindi sono dipendenti ed allo stesso tempo fruitori dei servizi del Quartiere.

Le aree del Questionario che hanno suscitato maggiore interesse tra i presenti sono state:

- 4 - accessibilità delle informazioni
- 5 - qualità delle relazioni interne
- 6 - equità e valorizzazione del personale
- 7 - senso di appartenenza e soddisfazione
- 9 - sensazioni personali

Le aree di miglioramento rispetto alle quali i partecipanti ritengono sia più importante riflettere durante il prossimo percorso formativo, sono le seguenti:

COMUNICAZIONE

- maggiore cura dei canali comunicativi;
- più accurata gestione delle informazioni e maggiore diffusione delle stesse (tenendo conto anche delle informazioni di ritorno e dell'importanza di comunicare che, rispetto a determinate situazioni di

temporanea incertezza, non sempre ci sono informazioni certe, ciò al fine di non generare allarmismi e deformazioni soprattutto in situazioni di grande cambiamento).

PARTECIPAZIONE

- maggiore conoscenza di ciò che ognuno fa in funzione di un obiettivo comune (non si tratta di azioni isolate l'una dall'altra, ma collegate e consequenziali tra loro);
- maggiore cognizione del senso di ciò che si fa;
- maggiore consapevolezza sulle azioni svolte;
- maggiore coinvolgimento nel lavoro del gruppo;
- maggiore coerenza tra la formazione e la possibilità applicativa nel quotidiano di quanto si è appreso;
- maggiore partecipazione a tutti i livelli per la scelta di metodologie di lavoro o almeno maggior conoscenza delle motivazioni che hanno portato a preferire certe metodologie di lavoro.

SVOLGIMENTO DEL LAVORO

- migliorare la gestione del tempo per ragionare/pensare e valutare gli inputs e le alternative possibili;
- più attenzione ai contesti ed ai livelli e alle risorse ed aspettative rispetto al ruolo che si ricopre;
- maggiore chiarezza rispetto alla propria posizione professionale e alla relativa definizione dei compiti da svolgere;
- più rispetto del lavoro altrui e più riconoscenza del contributo dei colleghi;
- più riconoscimenti informali;
- maggiore flessibilità al cambiamento;
- come gestire a livello personale l'insoddisfazione relativa al proprio lavoro.

In entrambi i Focus groups, dopo un iniziale e comprensibile disagio per la novità dell'esperienza, si è potuto riscontrare un significativo desiderio di condividere anche l'esperienza del Questionario: le emozioni che aveva causato, le domande più incisive, gli eventuali dubbi, ma anche e forse soprattutto i temi più sensibili che potranno essere oggetto specifico dell'azione formativa.

Si è spaziato molto passando dalla parte 4 che tratta dell'accessibilità delle informazioni, fino alla parte 9 sulle sensazioni personali. L'accento, in particolar modo, è stato posto più volte sugli aspetti legati al conoscere, al maggiore coinvolgimento, alla chiarezza ed alla diffusione delle informazioni, al rispetto ed alla valorizzazione del lavoro altrui, al desiderio di gratificazioni, alla gestione delle fasi di cambiamento. E' stata anche accennata la necessità che ci sia un ponte fra la teoria appresa durante la formazione e l'operatività.

Gli incontri sono stati caratterizzati da una certa disinvoltura tra i partecipanti, da una notevole dose di autenticità di espressione e di partecipazione attiva; l'occasione è stata infatti colta come opportunità per poter parlare insieme di aspetti e problemi legati al lavoro e alle relazioni interne. Tutte le persone coinvolte hanno espresso il desiderio di voler prendere parte alla successiva fase di formazione.

