



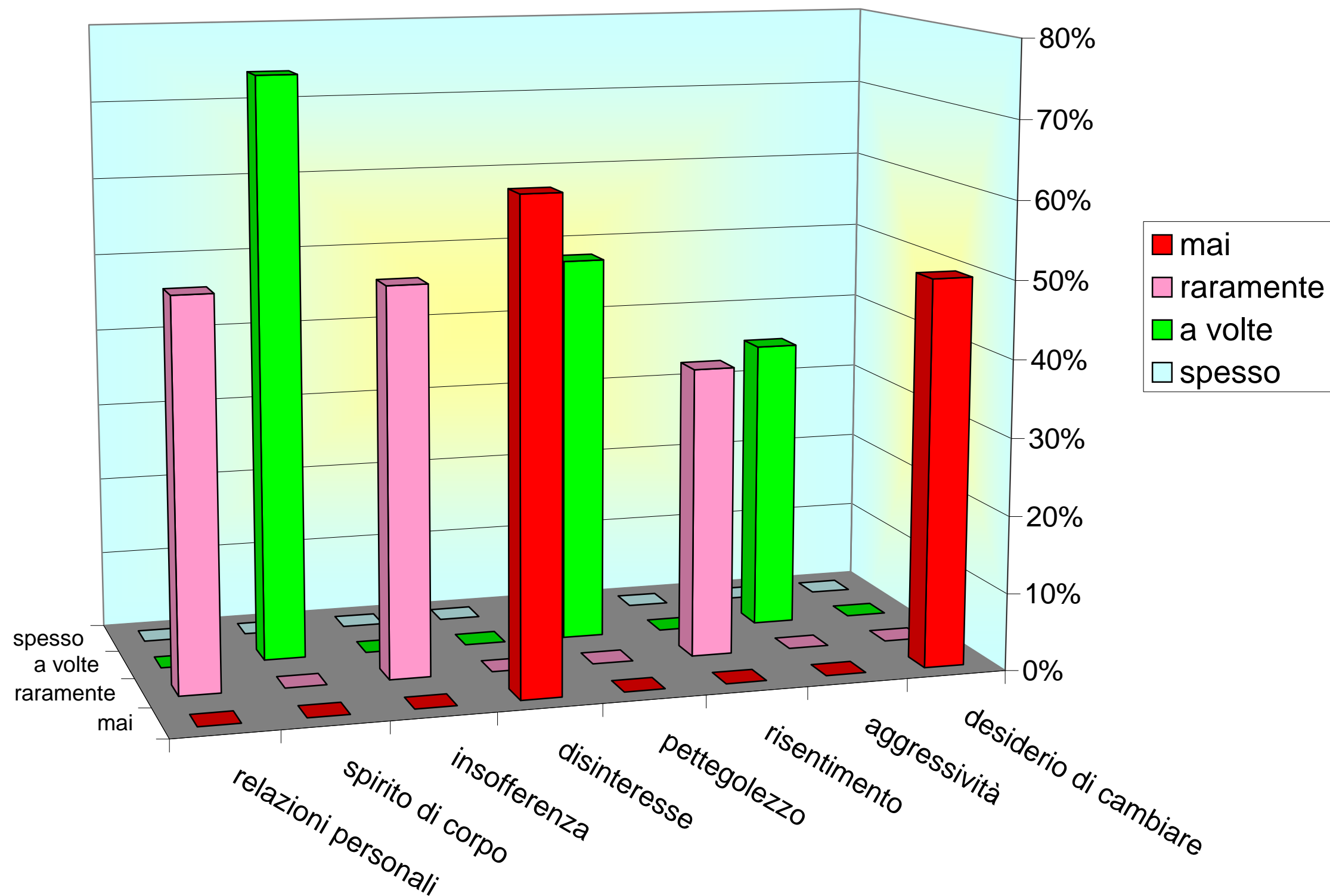
Città di Alessandria

**CORPO di POLIZIA MUNICIPALE**  
**Ufficio Contravvenzioni**  
**BENESSERE ORGANIZZATIVO**

Ottobre 2011

CENTRO STAMPA COMUNALE

## GLI INDICATORI DI BENESSERE/MALESSERE



GLI INDICATORI DI BENESSERE/MALESSERE				
	<i><b>mai</b></i>	<i><b>raramente</b></i>	<i><b>a volte</b></i>	<i><b>spesso</b></i>
soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro		<b>50%</b>	37,5%	12,5%
sensazione di far parte di una squadra	12,5%		<b>75%</b>	12,5%
insofferenza nell'andare al lavoro	37,5%	<b>50%</b>	12,5%	
disinteresse per il lavoro	<b>62,5%</b>	25%	12,5%	
pettegolezza e/o atteggiamenti ostili	12,5%	25%	<b>50%</b>	12,5%
risentimento verso l'organizzazione	37,5%	<b>38%</b>	25%	
aggressività e nervosismo	25%	25%	<b>38%</b>	12,5%
desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro	<b>50%</b>	37,5%	12,5%	

LA MOTIVAZIONE

nel mondo del lavoro la flessibilità e la capacità di adattamento sono caratteristiche importanti	3,63 spesso
per avere una buona riuscita nell'ambito professionale, più della fortuna, contano intelligenza e competenza	3,63 spesso
ciò che accade alle persone dipende dalla loro determinazione e dalla loro volontà	3,38 a volte
ciò che le persone raggiungono nella vita è sempre funzione dell'impegno che ci hanno messo	3,13 a volte
penso che molte difficoltà nella vita delle persone dipendono dalla cattiva sorte	2 raramente
penso che molti dei risultati positivi che ottengo sul lavoro siano dovuti alla fortuna	1,75 raramente

legenda

mai	1
raramente	2
a volte	3
spesso	4

LE AZIONI DI CAMBIAMENTO: priorità

		"priorità":
incremento della qualità del lavoro svolto e della soddisfazione dell'utente interno/esterno		1,88
1	organizzazione del lavoro attraverso la redistribuzione dei carichi e maggiore flessibilità negli orari di lavoro	alta
migliore conciliazione della vita privata con quella professionale		3,63
		bassa
migliore precisazione degli scopi , delle attese e degli obiettivi da conseguire		2,13
2	migliore definizione dei ruoli e dei compiti	alta
riduzione dei conflitti di ruolo attraverso il chiarimento della responsabilità di ciascuno		3,38
		media
approfondimento dei problemi e ricerca di soluzioni comuni		2
3	condurre regolari riunioni con i collaboratori e fra i diversi gruppi di lavoro	alta
maggiore apprezzamento per l'iniziativa personale		3,25
		media
sviluppo di carriera/riconoscimento dell'importanza del ruolo dei collaboratori		2,25
4	interventi formativi sia di contenuto tecnico sia di tipo psicosociale e relazionale	alta
crescita di nuove conoscenze e competenze professionali		3,13
		media

legenda

"priorità":

altissima	1
alta	2
media	3
bassa	4

**LE AZIONI DI CAMBIAMENTO: importanza**

1	<i>organizzazione del lavoro attraverso la redistribuzione dei carichi e maggiore flessibilità negli orari di lavoro</i>	1,88	abbastanza importante
2	<i>migliore definizione dei ruoli e dei compiti</i>	1,88	abbastanza importante
3	<i>condurre regolari riunioni con i collaboratori e fra i diversi gruppi di lavoro</i>	1,88	abbastanza importante
4	<i>interventi formativi sia di contenuto tecnico sia di tipo psicosociale e relazionale</i>	2,25	abbastanza importante

legenda

poco importante	1
abbastanza importante	2
molto importante	3

## LA DISPONIBILITA' A COLLABORARE NELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

1	Il 29% del personale del servizio monitorato è disposto a: <i>agire nell'ottica della multifunzionalità</i>	29%
2	Il 29% del personale del servizio monitorato è disposto a: <i>migliorare la propria capacità di comunicazione interpersonale</i>	29%
3	Il 21% del personale del servizio monitorato è disposto a: <i>assumersi maggiori responsabilità</i>	21%
4	Il 14% del personale del servizio monitorato è disposto a: <i>aumentare ulteriormente il proprio impegno</i>	14%
5	Il 7% del personale del servizio monitorato è disposto a: <i>sviluppare la capacità di adattarsi agli imprevisti</i>	7%

## ***LE CRITICITA' E ...***

risorse strumentali funzionali al lavoro da svolgere

sale d'aspetto comode e funzionali

ambiente e arredi gradevoli

condivisione dei valori dell'organizzazione

condivisione delle informazioni fra i diversi gruppi di lavoro

lavoro stimolante, coinvolgente e capace di far emergere le capacità delle persone

utenti soddisfatti

## ***... I PUNTI DI FORZA***

superiori competenti

buoni rapporti con i colleghi

colleghi ben disposti e pronti a fornire aiuto in caso di necessità

sistemi di valutazione del personale equi

assegnazione dei compiti chiara

comunicazione chiara all'interno dello stesso gruppo di lavoro

capacità di riconoscere e affrontare i problemi

fornitura di servizi utili alla comunità



## Sintesi conclusiva

L'elaborazione e analisi dei dati in forma aggregata, nel rispetto dell'anonimato, corredata da rappresentazioni grafiche e indici, ha come obiettivo l'acquisizione di idonee informazioni relative ai fattori che determinano benessere o malessere organizzativo nel servizio monitorato, precisandone i punti di forza e di criticità, individuando linee di intervento e specifiche iniziative (azioni di miglioramento) per la promozione del benessere e dell'efficienza-efficacia organizzativa.

**Parte I** - ambiente di lavoro - valutazione del clima organizzativo, percezioni sviluppate dalle persone nei riguardi del proprio ambiente di lavoro

Si rileva un **clima organizzativo** caratterizzato in prevalenza da una percezione mediamente positiva relativa a:

- ☐ fattori legati al rapporto con i colleghi e superiori (superiori competenti, buoni rapporti con i colleghi)
- ☐ fattori legati alla crescita professionale, all'autonomia, all'assegnazione di compiti chiari, alla comunicazione all'interno del gruppo di lavoro
- ☐ fattori legati alla risoluzione dei problemi, alla valorizzazione e ai sistemi di valutazione

si rileva una percezione di "criticità" relativamente ai fattori collegati alle risorse strumentali, al comfort (arredi, uffici puliti comodi), alla condivisione delle informazioni con altri gruppi di lavoro

L'orientamento del servizio monitorato è centrato sulla soddisfazione del cliente come valore dominante (focus sul cittadino) e ne sono chiara dimostrazione sia gli orari di apertura al pubblico (dalle h 08.00 alle h 19.00, dal lunedì al venerdì, e dalle h 08.00 alle h 13.00 il sabato), sia il numero degli accessi, in costante aumento:

	2007	2008	2009	2010
<b>CONTANTI</b>	9.276	10.360	10.987	11.315
<b>BANCOMAT</b>	922	964	1.107	1.241

**Parte II:** valutazione di indicatori di stress/strain - produzione di risposte negative di tipo psicologico comportamentali come percezione individuale di fonti di tensione eccessiva nell'ambiente lavorativo (stressor)

Si evidenziano valori mediamente bassi riferiti agli indicatori di stress/strain, quali insofferenza, disinteresse, risentimento, aggressività ecc.

**Parte III:** motivazione - valutazione delle risorse personali

Prevale il senso di autoefficacia come percezione della capacità di controllo sugli avvenimenti, di incidere attivamente sulla propria performance lavorativa

**Parte IV:** azioni di cambiamento - valutazione delle azioni e misure percepite importanti per migliorare l'efficienza/efficacia organizzativa

Sono percepite “abbastanza importanti” le misure relative a:

- ☐ Interventi formativi sia di contenuto tecnico sia di tipo psicosociale e relazionale
- ☐ organizzazione del lavoro attraverso la redistribuzione dei carichi e maggior flessibilità negli orari di lavoro
- ☐ miglior definizione dei ruoli e dei compiti
- ☐ Conduzione di regolari riunioni con i collaboratori e fra i diversi gruppi di lavoro

E percepite come priorità:

- ☐ Incremento della qualità del lavoro svolto e della soddisfazione dell'utente interno/esterno
- ☐ Approfondimento dei problemi e ricerca di soluzioni comuni
- ☐ Miglior precisazione degli scopi delle attese e degli obiettivi da conseguire
- ☐ Sviluppo di carriera/riconoscimento dell'importanza del ruolo dei collaboratori