



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E DIRITTO DELL'ECONOMIA
CENTRO STUDI AVANZATI SUL CONSUMO E LA COMUNICAZIONE
CES.CO.COM



BENESSERE ORGANIZZATIVO VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

REPORT DEI RISULTATI DELLE INDAGINI SUL PERSONALE DEL COMUNE DI BOLOGNA

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Premessa

I dati presentati di seguito sono il frutto della rilevazione realizzata dal Comune di Bologna nel periodo compreso tra il 19 gennaio ed il 27 febbraio 2015, per la misurazione e valutazione da parte delle/dei propri dipendenti di tre dimensioni specifiche, ai sensi dell'art 14 comma 5 del d.lgs. n. 150/2009: a) Benessere Organizzativo; b) grado di condivisione del sistema di valutazione; c) valutazione del superiore gerarchico.

Il questionario utilizzato è quello predisposto, a livello nazionale, dall'A.N.A.C. e si compone – per quanto riguarda il “Benessere organizzativo” – di 9 ambiti principali. Nello specifico:

- ❖ A – la sicurezza la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro;
- ❖ B – le discriminazioni;
- ❖ C – l’equità nella mia amministrazione;
- ❖ D – la carriera e lo sviluppo professionale;
- ❖ E – il mio lavoro;
- ❖ F – i miei colleghi;
- ❖ G – il contesto del mio lavoro;
- ❖ H – il senso di appartenenza;
- ❖ I – l’immagine della mia amministrazione.

La seconda dimensione di indagine, riguarda il “Grado di condivisione del sistema di valutazione” inteso come misura della condivisione, da parte del personale, del sistema di valutazione e misurazione della performance approvato ed implementato nella propria organizzazione di riferimento. Questa tipologia di indagine è strutturata in tre diversi ambiti denominati:

- ❖ L – La mia organizzazione;
- ❖ M – Le mie performance;
- ❖ N – Il funzionamento del sistema.

La terza dimensione di indagine riguarda la valutazione del “Superiore gerarchico”, intendendo con tale termine quella figura preposta ad assegnare gli obiettivi e a valutare la performance individuale. In questo caso il questionario è strutturato in due ambiti:

- ❖ O – Il mio capo e la mia crescita;
- ❖ P – Il mio capo e l'equità.

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Le nove domande sono formulate per valutare la percezione delle/dei dipendenti sulla “Capacità del proprio ‘capo’ di svolgere le funzioni direttive finalizzate alla gestione del personale e al miglioramento della performance”, con particolare riferimento alla capacità di motivazione e valorizzazione del personale, al senso di equità e alla capacità di gestire i conflitti.

Tenuto conto che alle singole Amministrazioni Pubbliche è stata concessa la facoltà di aggiungere ulteriori *item*, al fine di adeguare questo strumento alle esigenze informative locali, il Comune di Bologna, nell’ambito di un percorso partecipativo dedicato al “Benessere organizzativo”, ha ritenuto opportuno consultare il proprio personale, attraverso la tecnica dei focus group. Alla luce di questa fase esplorativa, che ha coinvolto circa 60 dipendenti, sono stati aggiunti alcuni *item* alla sezione Benessere organizzativo del questionario.

In particolare, per quanto concerne l’ambito A, “sicurezza sul lavoro”, si sono aggiunti ulteriori 3 quesiti, con particolare riferimento ai disturbi sul lavoro, ai luoghi preposti alla consumazione dei pasti e alla sicurezza sul luogo di lavoro. Per ciò che riguarda l’ambito B, “le discriminazioni”, gli *item* aggiunti sono 2: quanto l’impegno nella cura familiare costituisca un limite alla valorizzazione del proprio lavoro e qual è il peso dato all’aspetto esteriore. In merito all’ambito D, “la carriera”, sono stati aggiunti ulteriori 3 *item*, inerenti la mobilità interna ed esterna, la formazione e la compatibilità del ruolo rispetto alle proprie competenze professionali. Per l’ambito E, “il mio lavoro”, sono stati integrati ulteriori 6 *item* che in generale riguardano le competenze e il loro riconoscimento da parte del proprio responsabile, la chiarezza degli obiettivi e del contesto, il valore dell’opinione al di là del ruolo e il livello di autonomia, l’intercambiabilità tra i colleghi.

Per l’ambito F, “I miei colleghi”, sono stati aggiunti 2 *item* relativi alle competenze dei colleghi/e e alla propensione a comunicare con loro.

Ulteriori 6 *item* anche per l’ambito G, “il contesto del mio lavoro”, con particolare riferimento all’efficienza della propria organizzazione rispetto alla collaborazione tra settori e uffici, alla promozione e allo scambio di conoscenze professionali, alla possibilità di avanzare proposte innovative, al coinvolgimento nella definizione delle regole di comportamento, ai rapporti con le organizzazioni sindacali e alla gestione del cambiamento organizzativo. Inoltre, per l’ambito H inerente “il senso di appartenenza” al proprio ente, gli *item* aggiunti sono 5, con particolare riferimento alla propensione a collaborare affinché l’ente raggiunga un buon risultato e ottenga rispetto dalla collettività, ai momenti di socializzazione e alla fidelizzazione verso il lavoro pubblico. Infine per quanto attiene l’ambito I, “immagine della mia amministrazione”, sono 2 gli ulteriori *item* che riguardano l’opinione sull’immagine dell’ente. È stato infine inserito un ambito ulteriore L, non compreso nel questionario nazionale, relativo alla “comunicazione” che si compone di 3 *item*, che riguardano in generale la circolazione delle informazioni all’interno dell’ente.

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell’Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Il sottoinsieme scaturito dalla rilevazione

Al questionario presentato online e rimasto aperto per oltre un mese per favorire la compilazione, hanno risposto 2.026 colleghi rispetto ai 4740 (pari al 42,7%) del Comune di Bologna. Di questi solo 1.789 (pari al 37,7%) hanno compilato la parte relativa all'anagrafica e solo su questi casi è stato possibile disaggregare il dato sulla base della variabile di genere e comparare i risultati con il dato nazionale, presentato nel rapporto di monitoraggio dell'A.N.A.C di giugno 2014, relativo al biennio 2013-2014.

Il sottoinsieme costituitosi, a seguito della auto somministrazione, è da considerarsi significativamente ampio poiché corrisponde al 38% circa dell'universo del personale del Comune di Bologna; pur tuttavia non presenta criteri di rappresentatività, anche se per quanto concerne le variabili del sesso e dell'età il sottoinsieme appare rispecchiare l'universo stesso.

Il sottoinsieme risulta pertanto costituito prevalentemente, per il 75,3%, da donne (corrispondenti a 1.348 persone) e per il 24,7% uomini (corrispondenti a 441 persone).

Tabella n. 1

	Percentuale risposte	Unità
Donna	75,3	1348
Uomo	24,7	441
Totale	100	1789

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



La maggioranza del sottoinsieme ha un'età compresa tra i 41 ed i 60 anni (in particolare il 38,5% ha un un'età compresa tra i 41 e i 50 anni e il 39,9% tra i 51 e i 60 anni). Gli *under 30* rappresentano il valore più basso corrispondente al 2,1%.

Tabella n. 2

		Età					
		fino ai 30 anni	dai 31 ai 40 anni	dai 41 ai 50 anni	dai 51 ai 60 anni	oltre i 60anni	totale
Percentuale di risposte		2,1	13,7	38,5	39,9	5,8	100
Numero persone intervistate		37	246	688	714	104	1789

Si tratta prevalentemente di diplomati (40,9%) o laureati (31,1%).

Tabella n. 3

		Titolo di studio								
		scuola elementare	scuola media	diploma professionale	diploma maturità	diploma universitario	laurea	diploma post- laurea	altro titolo	totale
Percentuale di risposte		0,2	7,5	9,4	40,9	3,6	31,1	6,4	0,9	100
Numero persone intervistate		4	134	168	731	64	557	115	16	1789

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Il 65% risultano coniugati o conviventi.

Tabella n. 4

	Percentuale risposte	Unità
Celibe/Nubile	22,7	406
Coniugato/a - Convivente	65	1163
Separato/a – Divorziato/a	11,1	198
Vedovo/a	1,2	22
Totale	100	1789

Relativamente agli ambiti di attività “prevalenti”, il sottoinsieme risulta distribuito come segue: servizi educativi (26,1%), altre attività (24,5%), tecnici (11%), attività di sportello (8,9%), polizia municipale (8,2%), attività culturali (biblioteche/musei) (7,8%), servizi sociali (6%), attività progettuali (4,8%), comunicazione (2,8%).

Tabella n. 5

Percentuale di risposte
Numero persone
intervistate

Attività prevalenti						
servizi sociali	polizia municipale	servizi educativi	attività culturali	comunicazione	attività di sportello	attività progettuali
6	8,2	26,1	7,8	2,8	8,9	4,8
107	146	467	140	50	159	85

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Il totale delle unità considerate per “settore lavorativo di appartenenza” risulta pari 1.432 persone, dato che sconta il fatto che tra tutti coloro che hanno risposto al questionario, circa 600, non hanno indicato nel questionario il proprio settore di appartenenza.

Tabella n. 6

	Percentuali risposte	Unità
AFFARI ISTITUZIONALI E QUARTIERI	3,6%	52
AGENDA DIGITALE E TECNOLOGIE INFORMATICHE	1,7%	24
AMBIENTE E ENERGIA	1,4%	20
ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIO	2,0%	28
AVVOCATURA	0,1%	1
BENESSERE DI COMUNITA'	2,0%	29
CONTROLLI	0,3%	5
CULTURA E SCUOLA	5,0%	71
CURA E QUALITA' DEL TERRITORIO	2,0%	28
DIREZIONE GENERALE	0,8%	12
ECONOMIA E PROMOZIONE DELLA CITTA'	1,3%	18
EDILIZIA PUBBLICA E MANUTENZIONE	2,3%	33
ENTRATE	1,1%	16
FINANZA E BILANCIO	0,7%	10
GABINETTO DEL SINDACO	0,9%	13
GARE	1,2%	17
INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE	1,3%	18
ISTITUZIONE BIBLIOTECHE	4,1%	59
ISTITUZIONE BOLOGNA MUSEI	1,7%	25
ISTITUZIONE PER L'INCLUSIONE SOCIALE	0,6%	8

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



	Percentuali risposte	Unità
ISTITUZ. DEI SERVIZI EDUCATIVI E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA	17,5%	251
ISTRUZIONE	3,1%	45
MARKETING URBANO E TURISMO	0,6%	9
MOBILITA' SOSTENIBILE	2,7%	39
PARTECIPAZIONI SOCIETARIE	0,1%	2
PATRIMONIO	1,1%	16
PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	3,7%	53
PIANI E PROGETTI URBANISTICI	1,0%	14
POLIZIA MUNICIPALE	10,0%	143
PROGRAMMAZIONE	0,3%	5
QUARTIERE BORGO PANIGALE	1,1%	16
QUARTIERE NAVILE	2,3%	33
QUARTIERE PORTO	1,2%	17
QUARTIERE RENO	2,0%	29
QUARTIERE SAN DONATO	1,3%	18
QUARTIERE SAN VITALE	1,7%	25
QUARTIERE SANTO STEFANO	1,4%	20
QUARTIERE SARAGOZZA	1,5%	22
QUARTIERE SAVENA	2,6%	37
RIQUALIFICAZIONE URBANA	0,8%	12
SALUTE SPORT E CITTA' SANA	0,9%	13
SEGRETARIO GENERALE	0,0%	0
SEGRETERIA GENERALE	2,3%	33
SERVIZI PER L'ABITARE	0,1%	2
SERVIZI PER L'EDILIZIA	2,7%	39
SERVIZI SOCIALI	1,6%	23
SISTEMA CULTURALE E UNIVERSITA'	0,1%	2

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



	Percentuali risposte	Unità
STAFF DEL CONSIGLIO COMUNALE	1,0%	15
STATISTICA	0,5%	7
UFFICIO STAMPA E COMUNICAZIONE	0,3%	5
Totale	100%	1432

Il 90,9% del sottoinsieme risulta avere un contratto a tempo indeterminato, mentre solo l'8,2% risulta avere un contratto a tempo determinato (0,8% hanno un contratto di "formazione lavoro").

Tabella n. 7

	Percentuale risposte	Unità
a tempo determinato	8,2	147
a tempo indeterminato	91	1627
altro (formazione lavoro, ...)	0,8	15
Totale	100	1789

Inoltre, l'88,4% risultano avere un regime orario a tempo pieno, rispetto all'11,6 che invece ha un contratto part-time.

Tabella n. 8

	Percentuale risposte	Unità
a tempo pieno	88,4	1581
part-time	11,6	208
Totale	100	1789

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Molti hanno dichiarato di aver lavorato precedentemente nel settore privato (44,4%) o in entrambi (pubblico e privato 30,8%).

Tabella n. 9

	Percentuale risposte	Unità
nel pubblico	16,9	303
nel privato	44,5	795
entrambe	30,8	551
nessuna	7,8	140
Totale	100	1789

Relativamente alla qualifica, il 56,8% risultano essere inquadrati nella Categoria C (include anche maestre/i), il 24,3% appartiene alla Categoria D, il 16,5% appartiene alla Categoria B, il 2% sono Dirigenti e lo 0,4% si colloca nella Categoria A.

Tabella n. 10

	Qualifica					totale
	categoria A	categoria B	categoria C	categoria D	dirigente	
Percentuale di risposte	0,4	16,5	56,8	24,3	2,0	100
Numero persone intervistate	8	295	1017	434	35	1789

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Analisi critico-comparativa dei risultati ottenuti nell'ambito "Benessere Organizzativo"

E' necessario precisare che i dati rilevati riguardano solo la prima e la terza dimensione del questionario, ovvero il Benessere organizzativo e la Valutazione del superiore gerarchico. Per quanto concerne il grado di condivisione del sistema di valutazione si è ritenuto di rinviare questa parte di indagine ad una successiva somministrazione del questionario poiché è attualmente in fase di sperimentazione un nuovo sistema di valutazione della performance.

I dati sono stati elaborati in forma aggregata e analizzati dal tavolo tecnico scientifico composto dal Comune di Bologna, gruppo di progetto "Benessere Organizzativo" coordinato dall'Area Personale e Organizzazione e dal Ces.co.com dell'Università di Bologna.

Nello specifico, per il questionario è stata utilizzata una scala Likert da 0-6, di cui il valore mediano è **3,5** ed è in base ad esso che si è proceduto alla valutazione delle risposte fornite, per quanto concerne i due ambiti indagati.

In relazione all'analisi dei risultati, si è proceduto *in primis* alla comparazione dei valori medi ottenuti a livello locale, per ognuno dei 9 ambiti sopra citati, con il corrispettivo valore medio a livello nazionale.

(Nel calcolo del valore medio relativo a ciascun ambito non sono stati presi in considerazione gli item aggiuntivi, al fine di rendere tale valore comparabile con i valori medi nazionali. Il punteggio delle "domande a polarità negativa" è stato ripolarizzato per rendere confrontabili i risultati).

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Tabella n.11

Ambiti Benessere Organizzativo	Valore medio risultati indagine benessere organizzativo nazionale	Valore medio risultati indagine benessere organizzativo locale	Differenza locale-nazionale¹
A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	4,2	4,4	+0,2
B – Le discriminazioni	5,0	5,3	+0,3
C – L'equità nella mia amministrazione	3,1	3,1	0
D – La carriera e lo sviluppo professionale	3,0	2,9	-0,1
E – Il mio lavoro	4,4	4,4	0
F – I miei colleghi	4,4	4,4	0
G – Il contesto del mio lavoro	3,4	3,4	0
H – Il senso di appartenenza	4,2	4,2	0
I – L'immagine della mia amministrazione	3,9	4,2	0,3

¹ Questi dati si riferiscono allo scarto tra i valori medi a livello locale rispetto ai valori medi a livello nazionale.

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



La Tabella n.11 pone in evidenza come i valori medi, emersi dall'indagine a livello locale, relativamente ai vari ambiti, non si discostino in maniera significativa da quelli emersi a livello nazionale (che sono quasi tutti superiori al valore mediano). Le uniche variazioni apprezzabili si riscontrano negli ambiti B e I relativi a “Discriminazioni” e “Immagine dell'amministrazione”, seguite dall'ambito A “Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato”. In tutti e tre i casi lo scostamento è comunque in positivo. L'unico valore negativo si riferisce all'ambito D “Carriera e sviluppo professionale” che pur discostandosi di appena un decimale, riguarda un ambito che si attesta, sia a livello nazionale che locale, al di sotto del valore mediano e quindi già di per sé particolarmente critico. Tali osservazioni valgono anche per gli ambiti C e G, che pur non mostrando differenze con quanto emerso a livello nazionale, si attestano comunque al di sotto del valore mediano.

Entrando nello specifico dei differenti ambiti²:

A- La sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

Per quanto attiene questo specifico ambito si segnalano, a livello locale, valori medi di soddisfazione leggermente superiori rispetto ai dati nazionali relativamente agli *item* riguardanti:

- ❖ sicurezza sul luogo di lavoro (A01) per il quale si riscontra uno scarto di +0,4, tanto più positivo visto che i livelli nazionali si attestano su valori di poco superiori rispetto al valore mediano di riferimento;
- ❖ molestie verbali e comportamentali sul luogo di lavoro (A05) con un scarto positivo +0,4 rispetto allo stesso valore medio a livello nazionale;
- ❖ divieto di fumare (A06) rispetto al quale le risposte indicano uno scarto positivo di +0,5.

Per quanto riguarda i già accennati *item* aggiuntivi a livello locale in questo ambito, essi hanno riguardato ulteriori e più specifici “malesseri e disturbi” legati allo svolgimento del proprio lavoro. In particolare, la possibilità di consumare un pasto in un luogo adeguato (A11), ha evidenziato uno stato di insoddisfazione attestandosi al di sotto del valore mediano (3,17). In merito alla sicurezza del rapporto con l'utenza/pubblico (A12), il valore medio si attesta sullo 3,9 e quindi al di sopra del valore mediano.

2 La sigla utilizzata è in riferimento allo specifico *item*, mentre lo scarto indicato con “±” è da riferirsi al confronto tra valori medi nazionali e locali.



B – Le discriminazioni

In relazione a tale ambito si segnala innanzitutto che i valori sono, sia a livello locale che nazionale, tutti ampiamente superiori al valore mediano di riferimento ed inoltre a livello locale i valori si dimostrano tutti al di sopra della media nazionale. Di seguito si segnalano gli *item* di particolare rilievo:

- ❖ identità di genere come ostacolo alla valorizzazione sul lavoro (B04) il quale registra uno scarto positivo di +0,6 sulla media nazionale.
- ❖ Età come ostacolo alla valorizzazione sul lavoro (B07) che presenta uno scarto positivo di +0,5 rispetto al valore nazionale.
- ❖ Correttezza e rispetto in relazione alla disabilità (B09) il cui scarto è di +0,6.

Gli *item* aggiuntivi per questo ambito riguardano nello specifico l'attività di cura familiare come possibile ostacolo alla valorizzazione nel lavoro (B10) e il rispetto della persona in riferimento all'aspetto esteriore (B11). In entrambi i casi essi registrano un valore di risposta ampiamente al di sopra del valore mediano.

C – L'equità nella mia amministrazione

Tale ambito mette in luce valori in linea con i valori medi a livello nazionale. Entrambi i valori, nazionali e locali, si attestano al di sotto del valore mediano evidenziando delle criticità in riferimento alle dinamiche di equità all'interno dell'ente, quali ad esempio l'assegnazione e la distribuzione del carico di lavoro (C01) e delle responsabilità (C02) nonché dei rapporti tra impegno lavorativo e corrispettiva retribuzione (C03). Nello specifico, solamente l'*item* relativo all'imparzialità nella presa delle decisioni del responsabile (C05) risulta quattro punti decimali al di sopra del valore mediano (3,9) in ambito nazionale e cinque punti decimali superiori in ambito locale (4,0).

Particolarmente critiche, inoltre, risultano le questioni in merito al rapporto tra impegno e retribuzione (C03 - 2,8 valore nazionale e 2,7 valore locale) ed il modo in cui la retribuzione è differenziata rispetto alla qualità e quantità del lavoro svolto (C04 - 2,6 valore nazionale e 2,4 locale).

D – La carriera e lo sviluppo professionale

Per quanto riguarda l'ambito relativo alla carriera ed allo sviluppo professionale, a livello nazionale solamente due *item* su cinque dimostrano un valore uguale o superiore al valore mediano, mentre a livello locale tali valori risultano ulteriormente al di sotto della media nazionale di circa un decimale rispetto al valore mediano. Tali criticità si riferiscono specificatamente alla soddisfazione del proprio percorso professionale (D05), alla chiarezza dello sviluppo professionale (D01 del questionario non è la stessa domanda riportata nella tabella di confronto), oltre alla possibilità di crescita personale in

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



termini di nuove capacità acquisite (D03) e alla reale possibilità di una carriera legata all'effettivo merito (D02). L'unico *item* che risulta al di sopra di +0,4 punti decimali rispetto al valore mediano riguarda l'adeguatezza del ruolo ricoperto rispetto al proprio profilo professionale (D04).

Per quanto attiene agli *item* aggiuntivi per questo ambito si evidenziano delle criticità in merito tanto alla mobilità interna ed esterna dei dipendenti (D06) il cui valore medio di gradimento è pari a 2,54, quanto all'adeguata formazione fornita dall'ente di appartenenza (D07) il cui valore medio è 2,97. Solamente l'adeguatezza del ruolo rivestito rispetto al proprio curriculum professionale è ritenuta soddisfacente (D08), con valore medio di 3,8.

E – Il mio lavoro

Per quanto riguarda gli aspetti legati all'ambito del lavoro, i valori tanto a livello nazionale quanto a livello locale si attestano ampiamente al di sopra del valore mediano, tali da indicare una discreta soddisfazione per quel che riguarda le aspettative relative al ruolo ricoperto (E01), al possesso delle competenze necessarie a svolgerlo (E02) oltre ad un certo grado di autonomia (E04) ed alla disponibilità di risorse e strumenti adeguati (E03). Nonché si dimostra soddisfacente, seppure con valori leggermente inferiori, il senso di autorealizzazione personale.

Gli *item* aggiuntivi tendono, in questo ambito, a meglio specificare chiarezza e consapevolezza rispetto a obiettivi e contesto (E06), conoscenza delle competenze del lavoratore da parte del responsabile (E07), considerazione attribuita al parere del dipendente (E08), adeguato livello di gestione dei tempi di lavoro (E09), fiducia nell'adeguatezza professionale dei colleghi (E10) e possibilità di lavorare in modo adeguato con il proprio ente (E11). Tutti questi *item* si dimostrano al di sopra del valore mediano.

F – I miei colleghi

In relazione a questo ambito, attinente al rapporto professionale con i colleghi, così come per l'ambito precedente inerente il lavoro, i valori sia a livello nazionale che a livello locale si attestano largamente al di sopra del valore mediano, tanto da far riscontrare un'apprezzabile soddisfazione per quel che riguarda la percezione della stima e del rispetto dei colleghi (F03), sentirsi parte di una squadra (F01) per un mutuo aiuto professionale al di là dei propri incarichi (F02) trovando la spinta alla collaborazione da parte dell'organizzazione (F05) e nel condividere informazioni (F04).

Gli ulteriori due *item* aggiuntivi, altamente al di sopra del valore mediano, attestano la fiducia verso le competenze dei colleghi (F06) e la propensione a comunicare con essi (F07).

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882

G – Il contesto del mio lavoro

I valori legati agli aspetti del contesto lavorativo presentano delle criticità, tanto a livello nazionale che locale. Gli *item* relativi all'investimento sulla persona (G01) e all'adeguatezza dell'informazione (G04) risultano al di sotto del valore mediano. Mentre quello relativo alla conciliazione dei tempi di lavoro e di vita (G05) è pari al valore mediano in ambito nazionale e un punto decimale superiore in ambito locale. Appena al di sopra del valore mediano (di un punto decimale, tanto a livello locale che nazionale) l'*item* relativo alla definizione di compiti e ruoli (G03), mentre leggermente più alto (+0,3 a livello nazionale e +0,2 a livello locale) risulta il valore relativo alla chiarezza delle regole di comportamento (G02).

I sei *item* aggiuntivi per questo ambito pongono in luce ulteriori criticità sul tema. Risulta scarsa la soddisfazione relativa alla collaborazione tra settori/uffici (G06), alla promozione di scambi di conoscenza professionale (G07) e allo spirito di iniziativa (G08), al coinvolgimento dei dipendenti nella definizione delle regole di comportamento (G09), ai rapporti con le organizzazioni sindacali (G10) e alla gestione dei processi di cambiamento organizzativo (G11).

H – Il senso di appartenenza

Per quanto attiene al senso di appartenenza, gli *item* pongono in luce una sostanziale uguaglianza dei dati tra il livello locale e il nazionale, con uno scarto di $\pm 0,1$ punti decimali. Inoltre tutti i valori medi risultano ben al di sopra del valore mediano tranne che per l'*item* relativo alla coerenza tra valori dell'ente e valori personali che eguaglia il valore mediano in ambito nazionale e lo supera di un punto decimale in ambito locale.

Relativamente ai cinque *item* aggiuntivi in questo ambito si rilevano valori di soddisfazione al di sopra del valore mediano (in particolare riguardo all'attitudine a collaborare con l'ente per il raggiungimento di buoni risultati e all'impegno da parte dei dipendenti per mantenere il rispetto dell'ente da parte della collettività), ad eccezione dell'*item* relativo ai momenti di socializzazione favoriti dall'ente (H08), il cui valore medio è pari a 3,3.

I – L'immagine della mia amministrazione

In tale ambito gli *item* pongono in rilievo una percezione favorevole con valori medi al di sopra del valore mediano, tali da indicare l'idea di un generale apprezzamento dell'ente da parte della cerchia familiare e amicale dei dipendenti come della collettività più ampia.

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882

I due *item* aggiunti per questo ambito riguardano la percezione dell'utilità dell'ente rispetto alla collettività (I04) e l'impegno dello stesso nel fornire un'immagine positiva di sé (I05), con valori medi al di sopra del valore mediano e che rispettivamente si attestano su 4,0 e 3,9.

L - La comunicazione interna

Per quanto concerne i tre *item* inerenti la "Comunicazione interna" è stato impossibile comparare i dati ottenuti con i valori medi a livello nazionale, perché aggiunti in seguito al focus. Tuttavia è possibile valutare tali dati rispetto al valore mediano.

Da questo punto di vista si può constatare come i valori medi dei tre *item* si posizionano tutti al di sotto del valore mediano, evidenziando quindi una certa criticità nella comunicazione interna.

Particolarmente critico l'*item* relativo alla memoria storica e al passaggio di consegne tra chi esce e i nuovi arrivati (L01), il cui valore è pari a 2,7. Allo stesso modo si attesta su un valore pari a 2,8 l'*item* relativo alla comunicazione trasversale tra gli uffici ed i vari settori (L03), mentre raggiunge un valore di 3,4 il tema inerente le modalità di condivisioni delle informazioni (L02).

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Analisi critico-comparativa dei risultati ottenuti nell'ambito "Valutazione del superiore gerarchico"

O e P – Valutazione superiore gerarchico

Gli *item* relativi agli ambiti O e P trattano rispettivamente questioni riferite all'atteggiamento da parte del superiore gerarchico nei confronti dei propri collaboratori e le modalità di azione nei confronti degli stessi. In entrambi questi ambiti i valori medi risultanti dall'indagine locale per ciascun *item* si attestano al di sopra del valore mediano, evidenziando, quindi, una generale soddisfazione nei confronti del superiore gerarchico.

Nello specifico, si ritiene opportuno evidenziare che il valore più basso (3,7) riguarda la capacità di motivazione da parte del superiore, mentre il valore più elevato (4,4) si esprime relativamente alla stima nei confronti dello stesso, ritenuto una persona competente e di valore. Confrontato con i dati presentati a livello nazionale, il Comune di Bologna, relativamente all'ambito O, "Il mio capo e la mia crescita", si attesta su un valore pari a 4,1 rispetto al 3,9 nazionale, mentre per l'ambito P, "Il mio capo e l'equità", si attesta su un valore medio pari a 4,0, rispetto a 3,7 del livello nazionale. Rispetto alla valutazione complessiva del superiore gerarchico, media degli ambiti O e P, il Comune di Bologna presenta un valore pari a 4,1, superiore al corrispettivo nazionale (3,9).

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



Benessere organizzativo e pari opportunità. Spunti per un'analisi di genere

Il questionario nazionale si è posto l'obiettivo di valutare le questioni relative al genere ed eventuali discriminazioni. Per tale motivo è stato inserito nel questionario l'ambito B- "Discriminazioni", oltre ad avere tenuto debitamente distinti i valori medi di risposta degli uomini rispetto alle donne, calcolandone quindi il differenziale quale indicatore sintetico di soddisfazione rispetto al genere. La polarità di tale differenziale indica perciò lo squilibrio nella soddisfazione tra i generi (se positivo indica una maggiore soddisfazione degli uomini, se negativo una maggiore soddisfazione delle donne), mentre il valore assoluto indica l'ampiezza di tale squilibrio.

Relativamente al confronto dell'ambito B a livello nazionale e locale risulta un'eguale polarità del differenziale Uomini-Donne per i diversi *item* ed anche una sostanziale continuità nei valori medi. Fanno eccezione i valori dell'*item* inerente l'età anagrafica come ostacolo alla valorizzazione sul lavoro (B07) che, pur evidenziando un valore assoluto basso, pari allo 0,1, inverte la polarità tra livello nazionale e locale, suggerendo, sotto tale punto di vista, una migliore condizione delle donne nel contesto bolognese.

A livello locale risulta, in generale, una maggiore insoddisfazione degli uomini rispetto alle donne in quasi tutti gli ambiti inerenti il Benessere organizzativo. Nello specifico, gli uomini risultano più soddisfatti limitatamente all'adeguatezza dei luoghi di consumo dei pasti e in merito ai rapporti con il sindacato. Entrambi i generi sono insoddisfatti, invece, per quanto attiene agli aspetti collegati all'assegnazione del carico di lavoro (C01), alla possibilità meritocratica di fare carriera (D02), alla mobilità interna ed esterna dei dipendenti (D06), alle modalità di gestione dei processi di cambiamento organizzativo (G11) e alla capacità dell'ente di favorire momenti di socializzazione (H08).

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E DIRITTO DELL'ECONOMIA
CENTRO STUDI AVANZATI SUL CONSUMO E LA COMUNICAZIONE
CES.CO.COM



Comune di Bologna

Appendice A - “Tabella riassuntiva valori Nazionali e Locali”

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882



(Nota: nella tabella di seguito sono stati evidenziati gli item che sono state aggiunti per il Comune di Bologna rispetto al questionario nazionale).

Ambiti questionario	Items	Quesito	Livello Nazionale			Livello Locale		
			Valore Medio	U	D	Valore Medio	U	D
A Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	A.01	Il mio luogo di lavoro è sicuro	3,6	3,7	3,5	4,0	4,2	3,9
	A.02	Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6
	A.03	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,7	3,7	3,6	3,7	3,8	3,7
	A.04	Ho subito atti di mobbing	4,7	4,7	4,7	5,0	5,0	5,0
	A.05	Sono soggetto/a a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro	4,9	4,9	5,0	5,3	5,3	5,3
	A.06	Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare	4,6	4,5	4,6	5,1	5,0	5,2
	A.07	Ho la possibilità di prendere sufficienti pause	4,4	4,4	4,4	4,4	4,7	4,1
	A.08	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili	4,1	4,2	4,1	4,2	4,3	4,0
	A.09	Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie)	4,0	4,1	3,9	4,1	4,2	4,0
	A.10	In che misura avverto i seguenti malesseri e disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro? (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie)	/	/	/	4,8	4,8	4,7



	A.11	Ho la possibilità di consumare un pasto in un luogo adeguato	/	/	/	3,2	3,2	3,0
	A.12	Il mio luogo di lavoro è sicuro rispetto al mio rapporto con l'utenza/pubblico	/	/	/	3,9	3,9	4,0
B Le discriminazioni	B.01	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale	4,8	4,6	4,9	5,1	5,0	5,2
	B.02	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico	4,9	4,7	5,0	5,2	5,0	5,3
	B.03	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione	5,4	5,3	5,4	5,4	5,4	5,5
	B.04	La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	4,4	4,5	4,3	5,0	5,1	5,0
	B.05	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza	5,5	5,4	5,5	5,6	5,6	5,7
	B.06	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua	5,5	5,4	5,6	5,6	5,6	5,7
	B.07	La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	4,3	4,4	4,3	4,8	4,8	4,7
	B.08	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale	5,5	5,4	5,5	5,7	5,6	5,7
	B.09	Sono trattato/a correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità	4,8	4,8	4,8	5,4	5,4	5,4
		B10	Il mio impegno in attività di cura familiare costituisce un ostacolo alla valorizzazione del mio lavoro	/	/	/	4,7	4,8
C L'equità nel mio ente	C.01	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,2	3,3	3,1	3,2	3,2	3,2
	C.02	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	3,2	3,3	3,2	3,2	3,0	3,3
	C.03	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	2,8	2,8	2,9	2,7	2,7	2,8
	C.04	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto	2,6	2,6	2,6	2,4	2,3	2,5
	C.05	Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0



D Carriera e sviluppo professionale	D.01	Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	2,7	2,5	2,6	2,5	2,3	2,7
	D.02	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito	2,4	2,1	2,1	2,2	2,2	2,2
	D.03	Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	2,8	2,6	2,5	2,6	2,5	2,7
	D.04	Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale	3,9	3,6	3,7	3,9	3,7	4,0
	D.05	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente	3,5	3,1	3,2	3,4	3,3	3,5
	D.06	È favorita la mobilità interna ed esterna dei dipendenti	/	/	/	2,5	2,5	2,6
	D.07	Il mio ente favorisce una formazione adeguata al mio ruolo	/	/	/	3,0	2,8	3,1
	D.08	Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio curriculum professionale	/	/	/	3,8	3,7	3,9
E Il mio lavoro	E.01	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	4,6	4,5	4,6	4,5	4,5	4,6
	E.02	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
	E.03	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,0	3,9	4,0	4,0	3,8	4,1
	E.04	Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro	4,7	4,5	4,6	4,7	4,7	4,7
	E.05	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale	3,9	3,6	3,5	3,8	3,7	3,9
	E.06	Mi è chiaro il senso dei miei compiti rispetto ad obiettivi e contesto	/	/	/	4,5	4,4	4,6
	E.07	Il mio responsabile conosce le competenze di cui dispongo	/	/	/	4,4	4,4	4,4
	E.08	Il mio parere viene tenuto in considerazione indipendentemente dal ruolo/livello ricoperto	/	/	/	4,1	4,1	4,0
	E.09	Ho un adeguato livello di autonomia nella gestione dei tempi del mio lavoro	/	/	/	4,7	4,7	4,7



	E.10	Sono sufficientemente tranquillo/a rispetto al fatto che il mio lavoro possa essere portato avanti adeguatamente da altri colleghi	/	/	/	4,1	3,9	4,2
	E.11	Sono messo/a nelle condizioni di poter collaborare attivamente con il mio ente per ottenere un buon risultato	/	/	/	3,6	3,6	3,6
F I miei colleghi	F.01	Mi sento parte di una squadra	3,9	3,5	3,5	4,0	3,8	4,1
	F.02	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	5,3	5,3	5,3	5,3	5,2	5,4
	F.03	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	4,8	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0
	F.04	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	4,1	4,1	4,1	4,3	4,2	4,4
	F.05	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare	3,8	3,8	3,8	3,7	3,5	3,9
	F.06	Penso che i miei colleghi/e abbiano le competenze necessarie per svolgere il loro lavoro	/	/	/	4,6	4,5	4,7
	F.07	Sono propenso/a a comunicare con i miei colleghi/e	/	/	/	5,3	5,2	5,5
G Il contesto del mio lavoro	G.01	La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	3,1	3,1	3,1	3,1	2,9	3,3
	G.02	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	3,8	3,7	3,9	3,7	3,7	3,9
	G.03	I compiti e i ruoli organizzativi sono ben definiti	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,7
	G.04	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	3,2	3,3	3,2	3,2	3,1	3,3
	G.05	La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	3,7
	G.06	La mia organizzazione favorisce la collaborazione tra settori/uffici	/	/	/	3,4	3,3	3,5
	G.07	La mia organizzazione promuove lo scambio	/	/	/	3,1	3,0	3,3



		di conoscenze professionali						
	G.08	La mia organizzazione favorisce lo spirito di iniziativa e la possibilità di avanzare proposte innovative	/	/	/	3,2	3,0	3,3
	G.09	I dipendenti sono coinvolti nella definizione delle regole di comportamento	/	/	/	3,0	2,9	3,0
	G.10	Nel mio contesto lavorativo i rapporti con le organizzazioni sindacali sono corretti e costruttivi	/	/	/	3,4	3,5	3,3
	G.11	Il mio ente gestisce in modo chiaro e adeguato i processi di cambiamento organizzativo	/	/	/	2,7	2,7	2,7
H Il senso di appartenenza	H.01	Sono orgoglioso/a quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente	4,0	4,0	3,9	3,9	3,8	4,0
	H.02	Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9
	H.03	Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente	4,8	4,8	4,8	4,6	4,6	4,7
	H.04	I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali	3,5	3,6	3,4	3,6	3,7	3,6
	H.05	Se potessi, comunque cambierei ente	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	4,2
	H.06	Collaboro volentieri per far sì che il mio ente raggiunga un buon risultato	/	/	/	5,3	5,3	5,3
	H.07	Mi impegno per far sì che il mio ente ottenga rispetto dalla collettività	/	/	/	5,3	5,3	5,3
	H.08	Il mio ente favorisce momenti di socializzazione	/	/	/	3,3	3,2	3,3
	H.09	Cambierei la mia posizione da dipendente pubblico a dipendente privato	/	/	/	4,8	4,6	5,0
	H.10	Ritengo che il mio lavoro per la comunità sia considerato utile	/	/	/	4,5	4,5	4,5
I L'immagine del mio ente	I.01	La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività	4,3	4,4	4,2	4,6	4,6	4,6
	I.02	Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia	3,9	3,8	3,8	4,1	3,9	4,2



		un ente importante per loro e la collettività						
	I.03	La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività	3,6	3,6	3,6	3,9	3,7	4,0
	I.04	La comunità ritiene che l'ente in cui lavoro sia utile	/	/	/	4,0	3,8	4,1
	I.05	Ritengo che l'ente operi per dare un'immagine positiva di sé	/	/	/	4,0	3,8	4,0
L La comunicazione interna	L.01	L'ente favorisce il passaggio di consegne e la memoria storica tra chi va via e i nuovi arrivati	/	/	/	2,7	2,5	2,8
	L.02	Esistono modalità di condivisione delle informazioni relative al mio lavoro	/	/	/	3,4	3,3	3,4
	L.03	Esiste un'adeguata comunicazione trasversale all'interno di uffici e settori	/	/	/	2,9	2,8	2,9
O Valutazione superiore gerarchico	O.01	Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	3,5	3,5	3,5	3,8	3,8	3,9
	O.02	Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	3,5	3,5	3,5	3,7	3,6	3,7
	O.03	È sensibile ai miei bisogni personali	4,2	4,2	4,2	4,4	4,4	4,3
	O.04	Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	4,1	4,1	4,1	4,4	4,4	4,3
	O.05	Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte	4,1	4,1	4,1	4,3	4,3	4,2
P Valutazione superiore gerarchico	P.01	Agisce con equità, in base alla mia percezione	3,7	3,8	3,7	4,0	4,0	4,0
	P.02	Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro	3,6	3,7	3,6	3,8	3,8	3,8
	P.03	Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
	P.04	Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore	4,3	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E DIRITTO DELL'ECONOMIA
CENTRO STUDI AVANZATI SUL CONSUMO E LA COMUNICAZIONE
CES.CO.COM



ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E DIRITTO DELL'ECONOMIA
CENTRO STUDI AVANZATI SUL CONSUMO E LA COMUNICAZIONE
CES.CO.COM

Ces.Co.Com

Centro Studi Avanzati sul Consumo e la Comunicazione

Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia

Strada Maggiore 45, Bologna – Italy

www.cescocom.eu

Tel. (+39) 051-2092882