



unione dei comuni della bassa Romagna

ALFONSINE . BAGNACAVALLO . BAGNARA DI ROMAGNA . CONSELICE . COTIGNOLA
FUSIGNANO . LUGO . MASSA LOMBARDA . SANT'AGATA SUL SANTERNO

Unione dei Comuni della Bassa Romagna

I dipendenti dei Comuni e dell'Unione

Percezione dell'Unione e del proprio lavoro

Maggio 2012



ricerche di mercato, sociali, di opinione

• Via Gambigliani Zoccoli 77 • Modena tel. 059 512497

La rilevazione tramite questionario strutturato è avvenuta nel periodo 23 aprile 20 maggio 2012 e ha riguardato tutto il personale dei Comuni della Bassa Romagna e quello dell'Unione dei Comuni; hanno risposto 447 dipendenti su 668.

Scopo principale della ricerca era quello di rilevare la percezione che i dipendenti hanno dell'Unione dei Comuni, la valutazione che danno del proprio lavoro e dunque della propria identità lavorativa.

Il legame tra il lavoro e la propria identità è un dato molto forte nella cultura e nei comportamenti della Regione Emilia-Romagna dove il lavoro diventa una parte essenziale della definizione di sé, fonte di soddisfazione personale e di riconoscimento da parte della comunità.

Ulteriore scopo dell'indagine era quello di confrontare le opinioni dei dipendenti con quelle dei cittadini anch'essi chiamati ad esprimersi sulla conoscenza dell'Unione dei Comuni, della sua istituzione e del grado di soddisfazione sulla gestione di alcuni servizi.

L'insieme delle due ricerche (rivolte l'una ai cittadini e l'altra ai dipendenti) aveva alcuni obiettivi e tendeva a cogliere:

- Quanto l'Unione dei Comuni sia conosciuta
- Quanto essa faccia parte dell'identità della Bassa Romagna
- Quanto essa sia riferimento istituzionale e quali valenze assume
- Quanto i dipendenti che ne costituiscono la struttura organizzativa e gestionale ne sono anche soggetti promotori

In particolare quest'ultimo punto ha richiesto di valutare tratti identitari dei dipendenti dell'Unione e il grado di soddisfazione (nell'articolazione di diversi aspetti) per il proprio lavoro.

Gli assi principali sui quali si è articolata la ricerca riguardano le seguenti aree:

Istituzionale

Istituzione e valutazione dell'Unione dei Comuni
Confronto con indagine rivolta ai cittadini

Ente per il quale lavora

Definizione
Comunicazione
Ambiente

Il proprio lavoro

Coinvolgimento
Soddisfazione complessiva
Soddisfazione in dettaglio
Aspettative

Le variabili socio-anagrafiche che si sono utilizzate sono le seguenti:

Genere
Età
Ente di appartenenza
Categoria professionale
Anzianità di servizio

1. Area istituzionale

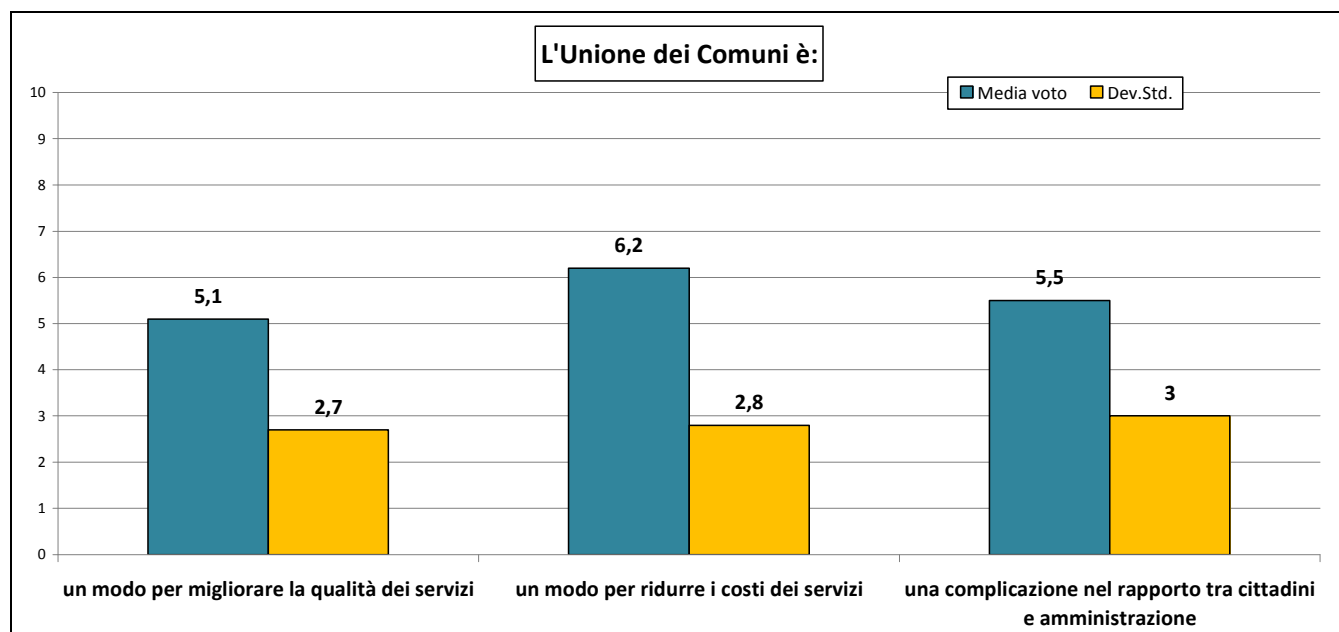
Il primo gruppo di domande che sono state somministrate agli intervistati hanno riguardato una valutazione della caratteristica principale dell'Unione dei Comuni in qualità di nuova istituzione nello scenario locale per la gestione di alcuni servizi. Sono state proposte alcune definizioni, raccolte da altri intervistati, rispetto alle quale era richiesto il grado di accordo con un voto da 1-10.

L'Unione ottiene un voto sufficiente quale modalità per ridurre i costi dei servizi con una media voto di 6,2 dove i dirigenti e le posizioni organizzative attribuiscono voti molto al di sopra della media (voto 7,6) e risultano comunque avere opinioni più positive i maschi, coloro con età fra i 35 e i 44 anni, nelle categorie giuridiche C e D, con meno di 5 anni di anzianità di servizio e coloro che dipendono dall'Unione dei Comuni. Numericamente sono il 50,5% coloro che hanno una visione ampiamente positiva con voti da 7 a 10, a cui si aggiungono coloro che attribuiscono un voto più moderato (6) e che sono il 10,4%.

Ha riscontrato invece un valore insufficiente la valutazione relativa alla definizione data dell'Unione come modalità per migliorare la qualità dei servizi con una media voto di 5,1, i più negativi sono risultati i dipendenti di categoria A-B, coloro che lavorano per i singoli Comuni e il personale nella fascia di età centrale, 45-54 anni.

I dirigenti e le posizioni organizzative rappresentano invece coloro che danno un voto ampiamente positivo, media 7,3, mentre attribuiscono valori molto vicino alla sufficienza i dipendenti più giovani, sotto i 34 anni, e quelli che lavorano sia per l'Unione che per un Comune.

L'opinione che l'Unione non ha migliorato la qualità dei servizi è stata espressa dalla metà degli intervistati (49,4%) mentre un terzo circa (31,3%) ha opinione molto positiva a cui si aggiunge un 13,2% che le attribuisce un voto sufficiente.



L'Unione non viene invece considerata come complicazione nel rapporto tra cittadini e amministrazione dalla maggioranza pari al 48,8% (voto 1-4 e 5) con media voto di 5,5, meno positivi sono i dipendenti delle categorie A e B che invece danno una media voto di 6,3. Decisamente più convinti sono i dirigenti che non condividono affatto questa

considerazione con voto 3 ed anche coloro che lavorano sia per l'Unione che per un Comune con voto 4,7.

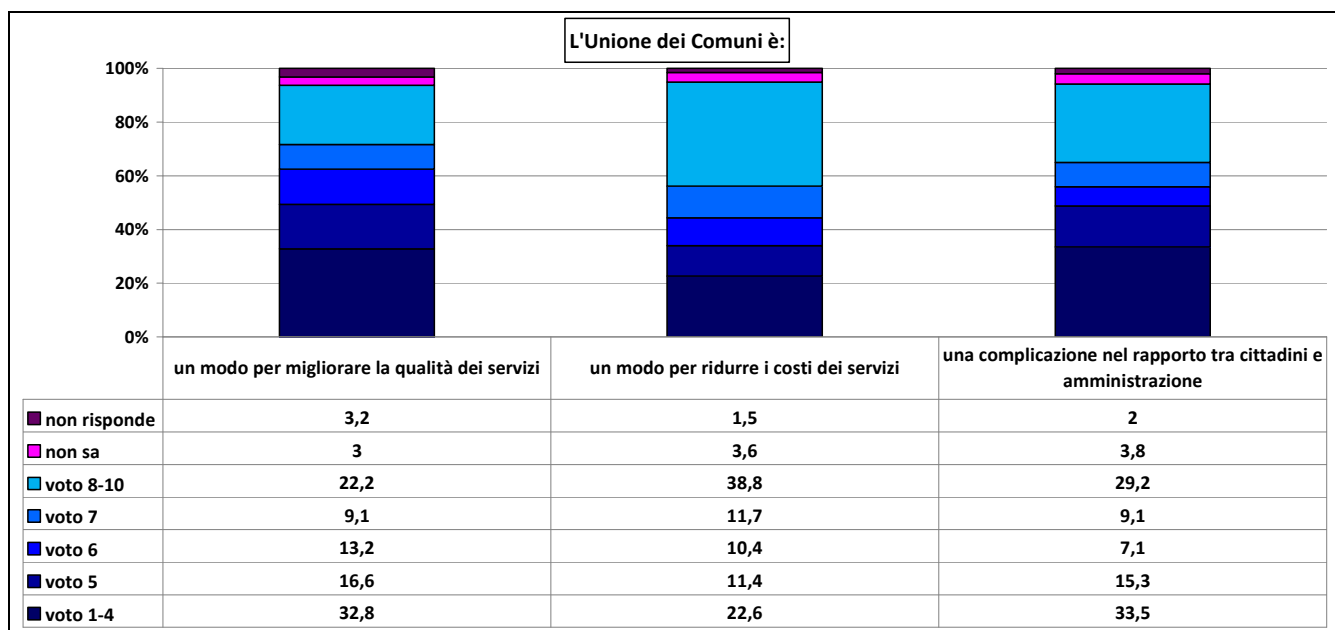
Abbiamo poi una minoranza del 7,1% con una posizione intermedia, voto 6, ed un 38,3% che ritengono che l'introduzione dell'Unione rappresenti per i cittadini più una complicazione che un miglioramento nei rapporti con le amministrazioni, con voti da 7 a 10.

Vediamo quindi che complessivamente i dipendenti valutano positivamente questo nuovo livello istituzionale soprattutto per quanto riguarda aspetti di efficienza e razionalizzazione della spesa che ha inoltre avuto il vantaggio di non aver appesantito i rapporti con i cittadini.

Va anche evidenziato come l'Unione non sia descritta come un modo per migliorare la qualità dei servizi. Su questo aspetto possono aver influito anche i tempi relativamente brevi del passaggio, per alcuni servizi, della gestione dai Comuni all'Unione, ma anche la riduzione delle risorse umane ed economiche che in questo periodo investe gli Enti locali.

L'atteggiamento più critico viene da coloro che sono dipendenti dei singoli Comuni e che appartengono alla categoria giuridica A-B. All'opposto la valutazione più positiva dell'Unione proviene da dirigenti e posizioni organizzative ma anche da chi è dipendente dell'Unione. Dunque chi è stato protagonista, per ruolo o per collocazione, del passaggio di funzioni dai Comuni all'Unione tende ad apprezzare maggiormente la funzione dell'Unione, al contrario di chi ha vissuto più marginalmente questo cambiamento.

L'Unione dei Comuni è:																	
	Totale	Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente		
		Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A-B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e i 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione
Media voto 1-10																	
un modo per migliorare la qualità dei servizi	5,1	5,7	4,8	5,7	5,3	4,7	5,4	4,2	5	5,6	7,3	5,4	5,3	5,1	4,4	5,6	5,9
un modo per ridurre i costi dei servizi	6,2	6,7	5,9	6,2	6,4	6	6,3	5,5	6,2	6,4	7,6	6,6	5,8	6,2	5,8	6,6	6,3
una complicazione nel rapporto tra cittadini e amministrazione	5,5	5,2	5,6	4,9	5,5	5,8	5,2	6,3	5,8	5,3	3	5,5	5,9	5,4	5,9	5,4	4,7



Su queste prime domande facendo un confronto con le risposte date dai cittadini nel febbraio 2012, notiamo posizioni molto diverse per quanto riguarda la definizione dell'Unione come modalità per migliorare la qualità dei servizi che i cittadini mostrano di apprezzare con voto medio 7 rispetto a quello dei dipendenti che è appunto pari a 5,1.

Si registra anche una distanza di intensità nella valutazione dell'Unione quale strumento per ridurre i costi che è ritenuto positivo dai cittadini voto medio 7,2 contro il 6,2 del personale.

Molto meno accentuate sono le distanze sull'appesantimento di relazioni tra cittadino e amministrazione ma dove i cittadini mostrano maggiori criticità (voto medio 5,8) di quanto non abbiano espresso i dipendenti (5,5).

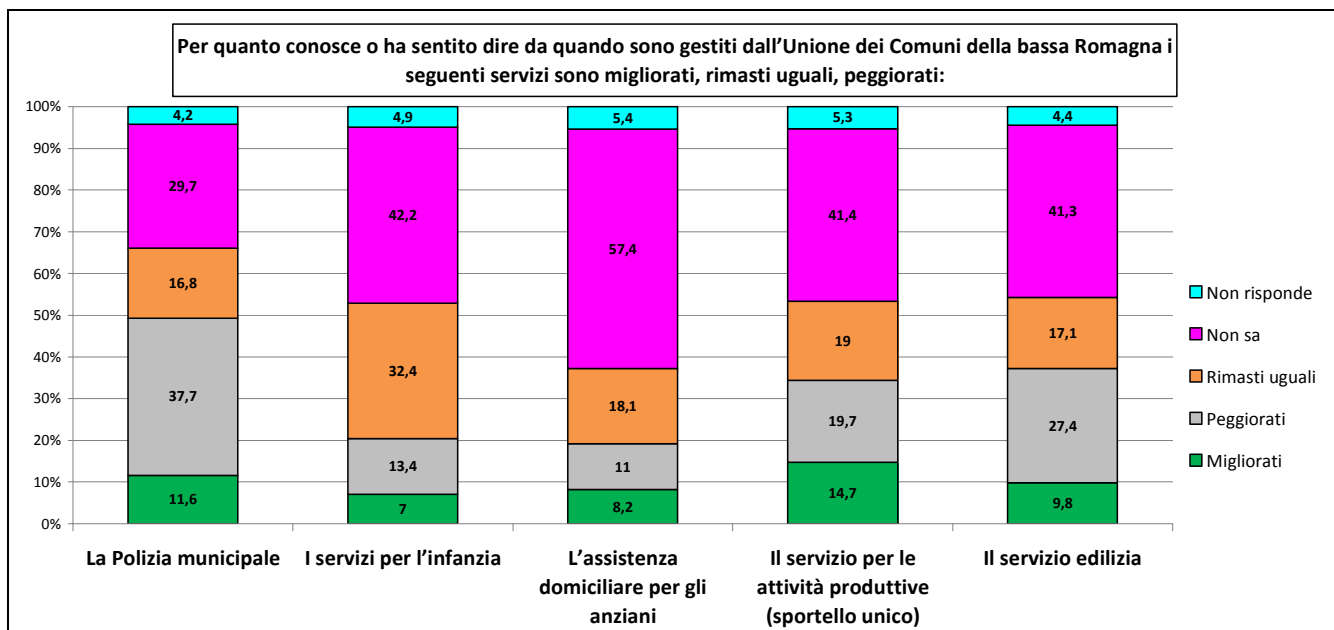
Le propongo ora alcune definizioni dell'Unione dei Comuni che abbiamo raccolto da altri intervistati. Per quanto conosce o ha sentito dire mi potrebbe dire per ciascuna affermazione quanto la condivide			
	Media voto 1-10	CITTADINI	DIPENDENTI
Un modo per migliorare la qualità dei servizi		7	5,1
Un modo per ridurre i costi dei servizi		7,2	6,2
Una complicazione nel rapporto tra cittadini e amministrazione		5,8	5,5

Sia i cittadini che i dipendenti pongono comunque al primo posto la valenza della riduzione dei costi e forse si potrebbe aggiungere della razionalizzazione della Pubblica amministrazione. Ciò è di particolare interesse ed attualità se rapportato alle discussioni nazionali sulla *spending review*.

I dipendenti hanno quindi fornito le loro valutazioni in merito al cambiamento avvenuto dopo il passaggio di gestione all'Unione dei Comuni di alcuni specifici servizi mediante le modalità: migliorato, peggiorato o rimasto uguale; il risultato è stato sintetizzato nel grafico che segue con giudizi molto articolati tra loro.

Per quanto riguarda il servizio della Polizia municipale prevale una maggioranza del 37,7% che lo ritiene peggiorato ed un 11,6% che lo ritiene migliorato con un 16,8% che dichiara che è rimasto uguale ed un 29,7 che non sa dare risposta.

I servizi per l'infanzia invece sono valutati come invariati per la maggior parte degli intervistati con un 32,4%, migliorati per il 7%, peggiorati per il 13,4% maggiore è la quota di coloro che non sanno dare giudizio 42,2%.



Alla domanda sull'assistenza domiciliare per gli anziani emerge essere molto ampia la fascia di coloro che non conoscono o non sanno valutare i cambiamenti intervenuti 57,4%; a distanza un 18,1% che lo ritiene un servizio invariato e migliorato per un 8,2%, mentre è valutato peggiorato per l'11%.

E' lo sportello unico per le attività produttive quello che invece ha riscontrato la valutazione più alta per miglioramento 14,7%, il 19,7% lo ritiene invece peggiorato e il 19% rimasto uguale; abbastanza ampio anche in questo caso la percentuale di coloro che non si esprimono per mancanza di informazioni 41,4% .

Anche nel caso del servizio edilizia è abbastanza ampio il fronte di coloro che lo considerano peggiorato per il 27,4% e di coloro che non sanno pari al 41,3%, un 9,8% lo valuta invece migliorato e rimasto uguale per il 17,1%.

In questi dati risulta abbastanza sorprendente il livello di non conoscenza dei singoli servizi che supera ampiamente la metà degli intervistati nel caso dell'assistenza domiciliare agli anziani.

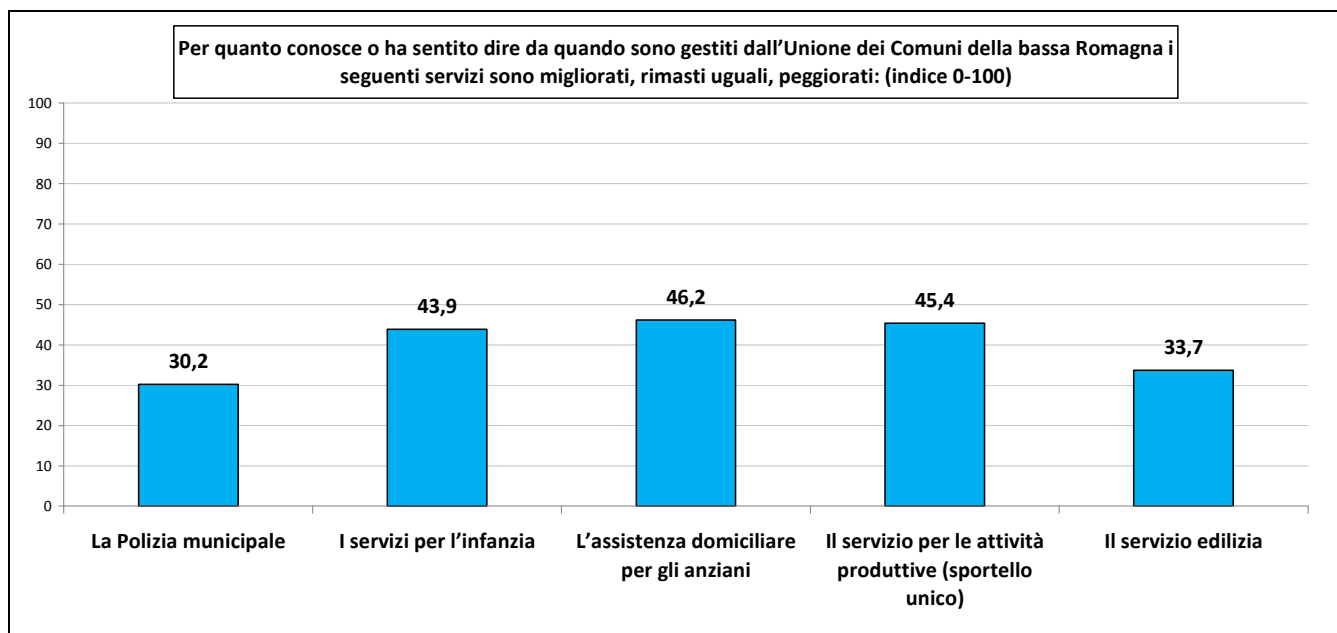
Poiché la domanda aveva messo in evidenza che si trattava di dare un giudizio sia per esperienza diretta che per opinioni raccolte, è possibile ipotizzare che la dichiarazione di non conoscenza sia il frutto o di una scarsa informazione sugli obiettivi e le attività svolte dall'Unione o di una "presa di distanza" che comporta il non esprimersi.

Anche il rapporto fra le percentuali di chi ritiene i servizi migliorati e chi li ritiene peggiorati è sempre a favore di questi ultimi e dunque si evidenzia una criticità costante, particolarmente accentuata nel servizio di Polizia municipale.

Se analizziamo i risultati per frequenze socio-anagrafiche notiamo tuttavia che sono in generale più positivi i dirigenti e le posizioni organizzative per quanto riguarda la categoria giuridica e, per Ente di appartenenza, coloro che lavorano nell'Unione e in un Comune e nell'Unione insieme.

Si ripresenta dunque un aspetto già evidenziato e che diventa elemento di riflessione: coloro che sono dipendenti dei Comuni (e che sono circa il 45% dell'insieme dei dipendenti) ed in particolare chi rientra nella categoria giuridica A e B, esprimono valutazioni marcatamente più critiche, dichiarano una distanza dall'Unione come istituzione e come gestore di servizi, sembra essere la parte meno coinvolta e più in disaccordo.

Il grafico seguente riassume le modalità "migliorato, peggiorato, rimasto uguale" in un indice numerico fra 0 e 100 (dove 0 è peggiorato e 100 è migliorato).



È certamente la Polizia municipale il servizio che registra la valutazione peggiore, anche da parte dei dirigenti, che si sono mostrati in genere portatori di giudizio più positivo per tutti gli altri servizi.

Su questa difficoltà del servizio di Polizia municipale possono incidere diversi aspetti:

- Una specificità nella riorganizzazione del servizio su base intercomunale
- Una maggiore distanza (minore raggiungibilità) del servizio insieme ad un consistente ruolo dell'aspetto sanzionatorio
- Il tema della sicurezza urbana che è ormai parte stabile della vita delle città e che porta i cittadini ad una richiesta di visibilità e presenza costante anche della Polizia municipale.

Nel confronto con le opinioni dei cittadini relativo solo a tre servizi, notiamo i seguenti aspetti:

- Le percentuali di non conoscenza sono più alte tra i dipendenti rispetto ai cittadini e siccome ciò è poco probabile si conferma l'ipotesi di "presa di distanza" che abbiamo evidenziato in precedenza e che è particolarmente presente in alcune fasce di dipendenti;
- I cittadini considerano migliorati i servizi per infanzia e domiciliare anziani con valori triplicati rispetto ai dipendenti e sono circa uguali le valutazioni che danno in relazione al peggioramento di tali servizi;
- Il rapporto migliorato/peggiolato è positivo per i servizi all'infanzia e l'assistenza domiciliare da parte dei cittadini ma negativo da parte dei dipendenti;
- Va invece nella stessa direzione (cioè più alta la percentuale di peggiorato) la valutazione della Polizia municipale.

Servizio della La Polizia municipale è:			
		CITTADINI	DIPENDENTI
migliorato	%	17,9	11,6
peggiorato	%	23	37,7
rimasto uguale	%	50,4	16,8
non sa	%	0,1	29,7
non risponde	%	8,6	4,2

I servizi per l'infanzia sono:			
		CITTADINI	DIPENDENTI
migliorati	%	24,2	7,0
peggiorati	%	13,2	13,4
rimasti uguali	%	37,4	32,4
non sa	%	0,5	42,2
non risponde	%	24,8	4,9

Il servizio assistenza domiciliare per gli anziani è:			
		CITTADINI	DIPENDENTI
migliorato	%	24,4	8,2
peggiorato	%	10,3	11,0
rimasto uguale	%	34,8	18,1
non sa	%	0,4	57,4
non risponde	%	30	5,4
Totale	n	717	447
	%	100	100

Per quanto conosce o ha sentito dire da quando sono gestiti dall'Unione dei Comuni della bassa Romagna i seguenti servizi sono migliorati, rimasti uguali, peggiorati:			
		CITTADINI	DIPENDENTI
La Polizia municipale	Indice	47,2	30,2
I servizi per l'infanzia	Indice	57,4	43,9
L'assistenza domiciliare per gli anziani	Indice	60,1	46,2

Comunque (analizzando l'indice sintetico) è evidente una valutazione più positiva da parte dei cittadini rispetto a quella dei dipendenti.

Questi dati tendono a sottolineare come la comunità riconosce alle Istituzioni del territorio una funzione di protezione e sostegno che supera le valutazioni date dai dipendenti che, evidentemente in alcuni casi, possono essere più concentrati su aspetti organizzativi interni.

Diversamente da quanto pensano i dipendenti, i cittadini apprezzano sia la qualità che l'efficienza dei servizi mostrandosi coerenti, con opinioni già riscontrate in altre indagini, e che vedono la gente del territorio, pure in un certo affanno per la crisi economica e sociale, ancora molto legata alle istituzioni locali e ai servizi erogati.

Ritroviamo anche in questa ricerca alcuni tratti già registrati nell'indagine sul capitale sociale nella provincia di Ravenna e dipendenti Ausl¹ del 2011 dove alla domanda relativa al giudizio complessivo sui servizi sanitari locali i cittadini hanno dato una media voto di 7,2 mentre i dipendenti di 6,2. Accade quindi spesso che non vi sia una convergenza di opinioni tra erogatori di servizi e cittadini, segno che evidenzia un terreno in cui si autoalimentano percezioni un po' distorte della realtà, dove a volte gli stereotipi trovano maggior spazio rispetto a giudizi di merito.

¹ "Il capitale sociale a Ravenna" V.Martinelli, febbraio 2011, "L'identità dei dipendenti dell'Ausl di Ravenna" V.Martinelli marzo 2011

Vediamo ora come vengono articolati i giudizi dei dipendenti rispetto alla domanda in merito a quali Istituzioni sono più adatte a svolgere le seguenti attività sul territorio:

- Ridurre il costo dei servizi per i cittadini
- Garantire la qualità dei servizi
- Promuovere il territorio
- Sostenere l'economia locale
- Migliorare la pubblica amministrazione locale
- Tutelare l'ambiente

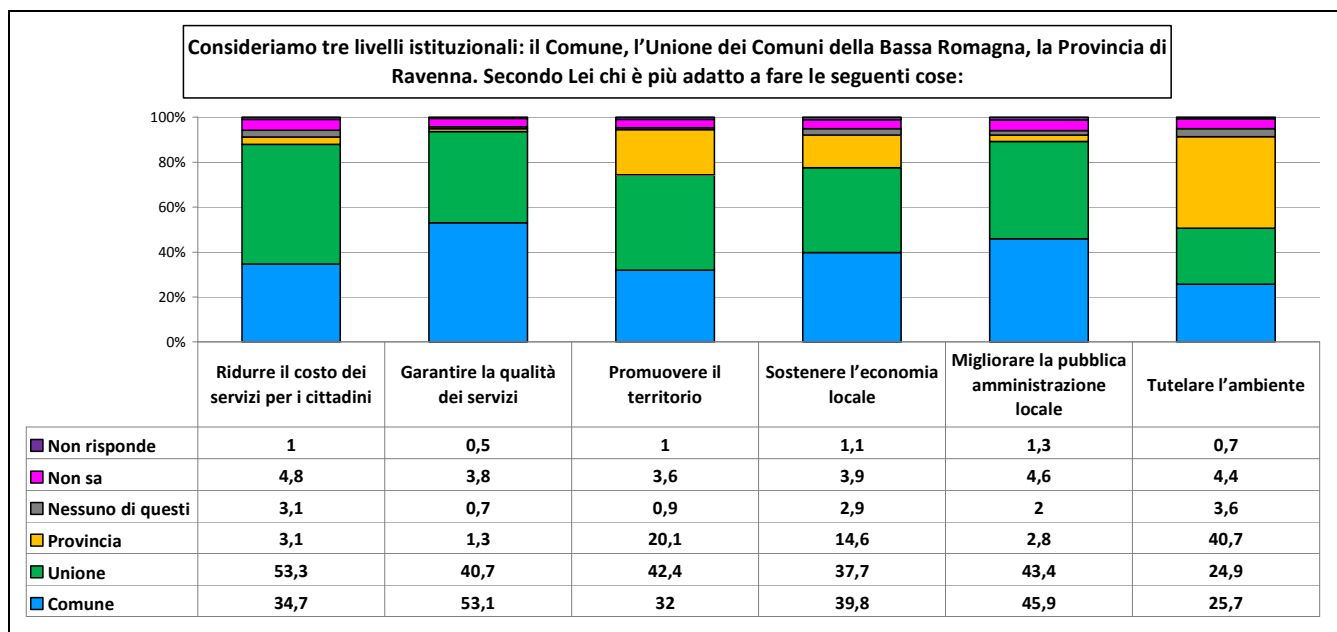
Dall'esame dei risultati possiamo notare che l'Unione dei Comuni è reputata più adatta a ridurre i costi dei servizi dal 53,3% e per promuovere il territorio dal 42,4% dato confermato con maggior convinzione dai dirigenti e posizioni organizzative insieme a coloro che hanno meno di 5 anni di anzianità di servizio.

L'Unione dei Comuni ed i Comuni ricevono valutazioni molto simili per quanto riguarda il sostegno all'economia locale e per migliorare la pubblica amministrazione e notiamo che sono soprattutto i dirigenti a sostenere l'Unione mentre sono le categorie giuridiche A-B che ritengono più adatto il Comune.

Sono inoltre (lo sottolineiamo ancora) le rispettive appartenenze a determinare anche il conseguente maggiore sostegno dell'una o dell'altra Istituzione, per cui chi lavora per un comune lo sostiene di più e analogamente avviene per l'Unione. Notiamo comunque anche un 11,8% di dirigenti che ritengono che nessuna delle due istituzioni è adatta per sostenere l'economia locale, probabilmente perché hanno la convinzione che a muovere il sistema economico locale e sovra territoriale sono soprattutto altre forze al di fuori delle pubbliche amministrazioni locali.

La garanzia della qualità dei servizi rimane ai Comuni per la maggioranza assoluta dei dipendenti, 53,1%; soprattutto nelle categorie A-B e da parte dei dipendenti dei Comuni.

E' infine al Provincia quella che, anche a seguito di obblighi istituzionali, per quanto riguarda la difesa dell'ambiente ottiene il 40,7% dei consensi con accentuazioni positive da parte dei dipendenti dell'Unione e categorie C.



Confrontando questi dati con quanto dichiarato nell'analoga indagine possiamo rilevare che fra i cittadini il Comune registra punteggi maggiori in tutte le voci fatta eccezione per la promozione del territorio, dove abbiamo riscontrato il maggiore equilibrio tra le tre istituzioni osservate.

La Provincia ottiene dai cittadini, rispetto ai dipendenti, punteggi sensibilmente maggiori in tutte le attività proposte ad eccezione della tutela dell'ambiente dove sono invece i dipendenti che intravedono uno specifico ruolo provinciale.

Consideriamo tre livelli istituzionali: il Comune, l'Unione dei Comuni della Bassa Romagna, la Provincia di Ravenna. Secondo Lei chi è più adatto a fare le seguenti cose:

Ridurre il costo dei servizi per i cittadini		CITTADINI	DIPENDENTI
Comune	%	40,1	34,7
Unione	%	36,5	53,3
Provincia	%	18,7	3,1
Nessuno/Non sa/non risponde	%	4,8	8,9

Garantire la qualità dei servizi		CITTADINI	DIPENDENTI
Comune	%	53,2	53,1
Unione	%	27,9	40,7
Provincia	%	15,3	1,3
Nessuno/Non sa/non risponde	%	3,6	5

Promuovere il territorio		CITTADINI	DIPENDENTI
Comune	%	30,8	32
Unione	%	30,8	42,4
Provincia	%	33,8	20,1
Nessuno/Non sa/non risponde	%	4,6	5,5

Sostenere l'economia locale		CITTADINI	DIPENDENTI
Comune	%	45,8	39,8
Unione	%	28,8	37,7
Provincia	%	22,5	14,6
Nessuno/Non sa/non risponde	%	2,9	7,9

Migliorare la pubblica amministrazione locale		CITTADINI	DIPENDENTI
Comune	%	52	45,9
Unione	%	29,9	43,4
Provincia	%	14,8	2,8
Nessuno/Non sa/non risponde	%	3,2	7,9

Tutelare l'ambiente		CITTADINI	DIPENDENTI
Comune	%	36,2	25,7
Unione	%	27,9	24,9
Provincia	%	32,5	40,7
Nessuno/Non sa/non risponde	%	3,4	8,7
Totale	n	717	447
	%	100	100

Un'ultima considerazione su questo punto: i cittadini, nella ricerca a loro rivolta, hanno evidenziato un forte senso di appartenenza non solo al Comune ma anche (forse di più) alla dimensione territoriale più ampia confermando questo come un tratto culturale radicato nella Bassa Romagna; è conseguente ritrovare fra i dipendenti il riconoscimento di una dimensione sovra comunale nelle funzioni della Pubblica amministrazione locale.

2. L'Ente per il quale lavora

La definizione dell'Ente per il quale il dipendente lavora è stata formulata come domanda aperta con la possibilità di usare tre aggettivi/definizioni e dobbiamo dire che certamente gli intervistati non si sono risparmiati ed hanno fornito un panorama molto articolato dove aspetti positivi e negativi si alternano tra loro. Le definizioni sono state quindi conteggiate mediante una classificazione che ha raggruppato le definizioni fornite, spesso mantenendo le stesse parole usate dai dipendenti nel questionario.

Iniziamo la nostra analisi dall'esame degli aggettivi negativi ed osserviamo un 37% (i totali non sono uguali a 100 in quanto si potevano esprimere tre possibilità) dicono che è disorganizzato, nebuloso, inefficiente, smembrato, elementi sottolineati maggiormente da coloro che sono più giovani, <34 e fino a 44 anni (50% e 45,7%), coloro che sono in categoria C (44,2%) ed anche quelli che lavorano sia per un Comune che per l'Unione (50,2%).

Un altro elemento che caratterizza l'Ente di appartenenza è quello della complessità per un 32,6% al quale si associa l'immagine di un ambiente impersonale, senza identità e a volte anche ingiusto, opinione stressata in modo particolare da donne (38,9%), molto da coloro che sono al di sotto dei 34 anni (60,7%), la categoria C (40,4%) e quelli che lavorano nell'Unione dei Comuni (38,8%).

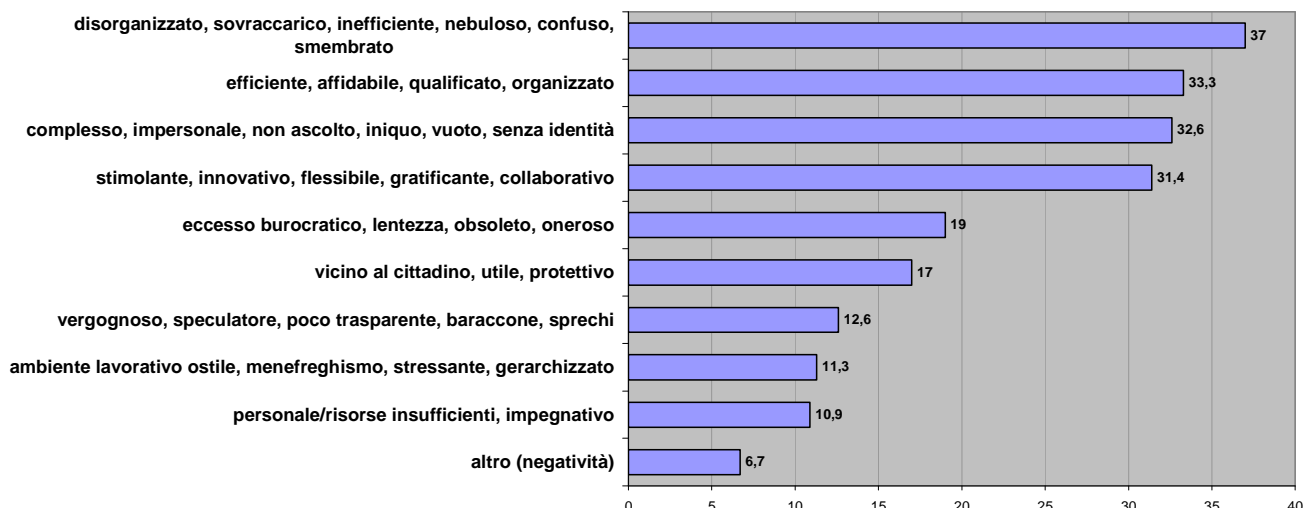
E' poi considerato come ambiente lavorativo ostile dove prevale un lassismo da un lato e dall'altro rapporti gerarchizzati e stress dall'11,3% e tra i soggetti più negativi troviamo ancora coloro con meno di 34 anni (22%).

A queste considerazioni si aggiungono elementi che invece pongono l'accento sulla scarsità di risorse, soprattutto di personale, che rende faticoso il lavoro per il 10,9%, fattori maggiormente stressati da coloro che hanno meno anni di servizio (17,6%).

Questi elementi che abbiamo appena preso in considerazione mostrano da un lato una sofferenza per un ambiente lavorativo complesso dove si sono perse le relazioni personali, è diventato difficile comprendere e condividere la mission dei vari settori che lo compongono anche per mancanza di ascolto e per una certa imposizione gerarchica delle mansioni; lavoro quindi che per scarsità di personale o menefreghismo di alcuni, è diventato *impegnativo* e *stressante*, condizione che ha quindi causato perdita di identità.

Ricordiamo che eravamo partiti chiedendo una definizione dell'ente, le sue funzioni e obiettivi alti, ma alcuni dipendenti hanno fornito un quadro che riguarda invece tutte le problematiche interne del proprio lavoro, mostrando un inaridimento di opinioni rispetto alle funzioni sociali e amministrative del territorio che i Comuni tradizionalmente svolgono. Un'immagine dunque negativa in quanto riflette aspetti problematici del proprio lavoro ma soprattutto dove si è perso in parte l'orgoglio di lavorare al servizio della comunità.

Se Lei dovesse descrivere ad un suo amico l'Ente presso il quale lavora (Comune o Unione dei Comuni) con tre aggettivi, quali userebbe: aperta - multipla



Il quadro delle valutazioni negative si completa con espressioni legate a concetti che nel sentire comune sono spesso associati agli enti pubblici ovvero l'eccesso burocratico, la lentezza, i costi eccessivi e a volte inutili, dichiarati dal 19%. Tra questi troviamo soprattutto le categorie A-B (25,9%), coloro con meno anni di servizio (24,7%) ed anche i dipendenti dei Comuni (28,8%).

A queste opinioni aggiungiamo un altro 12,6% che dice che l'Ente di appartenenza è poco trasparente, un baraccone politico che genera un eccesso di sprechi, denuncia che proviene in modo accentuato dalle categorie A-B (19,1%).

Ecco allora emergere e sottolineare tutta una serie di problematiche ed anche stereotipi che normalmente vengono associati agli Enti pubblici, quindi opinioni che mescolano valutazioni divenute negli anni senso comune dei cittadini con le critiche di chi vive dal di dentro, in termini organizzativi un disagio o semplicemente vede possibilità bloccate di miglioramento, o una denuncia di problemi e di grandi contraddizioni che convivono nello stesso ambiente.

Ma in questo quadro troviamo anche un 33,3% che propone invece uno scenario molto positivo con dipendenti che definiscono l'Ente per il quale lavorano come "efficiente, affidabile, qualificato" ed esprimono questo slancio molto di più gli uomini (44%), gli over 55 (42,4%) e coloro con posizioni di tipo D (44,3%) e Dirigenti con valori molto al di sopra della media (53,1%) e chi lavora per l'Unione dei Comuni (38,5%).

E questa immagine, tutta proiettata verso l'esterno, si completa con un 17% che dice che il proprio Ente è vicino al cittadino, lo protegge ed è utile, espressione più frequente da parte degli over 55 (22,6%).

Queste ultime due categorie di definizioni riflettono soprattutto la vocazione sociale di supporto alla popolazione, di chi si percepisce vicino al cittadino nel momento del bisogno ma anche capace di svolgere queste attività con elevata professionalità ed efficienza. Ecco qui tutto l'orgoglio di appartenere ad un Ente pubblico da cui si trae probabilmente l'energia necessaria per poter guardare alle problematiche interne, che certamente sono presenti, con più forza e fiducia riuscendo ad affrontarle con maggior spirito costruttivo.

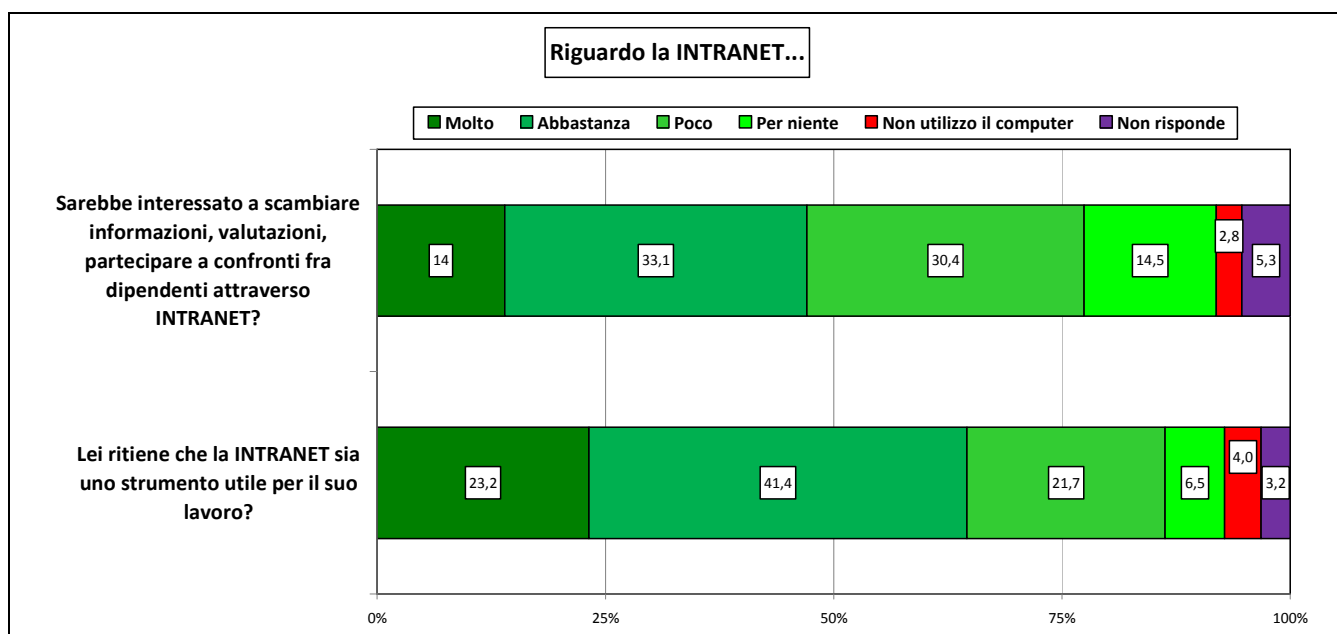
Ancora più caratterizzate invece le definizioni date da un 31,4% che interpreta il proprio Ente come stimolante, innovativo, flessibile, gratificante, collaborativo che rappresenta la parte dei dipendenti che ha avuto la possibilità ma anche l'opportunità di raccogliere gli aspetti stimolanti del nuovo che arriva, che apprezza sia gli obiettivi e finalità ma anche l'ambiente di lavoro con il quale condividere un percorso di cambiamento istituzionale e ciò è più marcato nei maschi (40,3%), da parte dei dirigenti (64,3%) e molto di più nell'Unione (39,6%) che nei Comuni (20,7%).

Sembra quindi che gli aspetti positivi si siano sviluppati maggiormente nell'Unione e Comuni/Unione e un po' meno tra i dipendenti dei Comuni e ritroviamo ancora molto positivi i dirigenti che tuttavia non sono ancora riusciti a coinvolgere completamente tutte le altre categorie professionali che ben circoscrivono la loro condizione:

- Le categorie A-B accentuano il peso della burocrazia, degli sprechi della politica, ed un po' anche l'ambiente lavorativo ostile e non hanno nei fattori positivi valori superiori alla media;
- La categoria C evidenzia da un lato problematiche legate alla disorganizzazione e complessità e dall'altro è appena sopra la media per vicinanza al cittadino e gratificazione;
- I funzionari, D, sono molto critici sulla burocrazia e un po' più stressati dal carico di lavoro, ma con una situazione ben compensata da un ambiente lavorativo ben organizzato;
- I dirigenti e posizioni organizzative sono molto gratificati e stimolati per finalità, vicinanza al cittadino ed efficienza delle prestazioni ed in generale più positivi, anche se accusano anche loro una certa disorganizzazione e sovraccarico lavorativo.

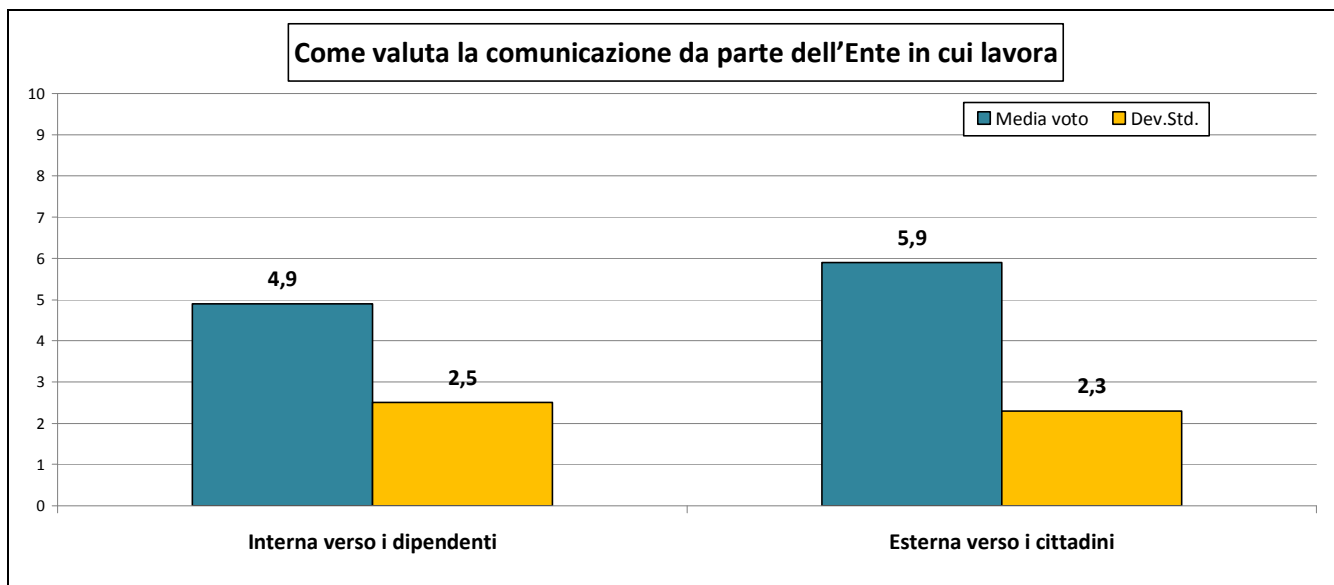
Un altro ambito analizzato nell'area del lavoro è stato la comunicazione tramite l'uso dell'intranet dei Comuni e Unione il cui utilizzo è molto diffuso e ritenuto un'utile strumento di lavoro dal 64,6% (valutazioni molto e abbastanza) dichiarato con una certa omogeneità da tutti i dipendenti tra i quali si evidenziano le categorie A-B che sono al di sotto della media (53,9%) mentre sopra dalla media sono i funzionari e dirigenti (70% circa). Abbiamo un 4% di persone che dichiarano di non utilizzare la intranet ed anche un 3,2% che preferisce non rispondere. E' probabile che aver riscontrato valori al di sotto della media nelle categorie A-B, sia dovuto a professioni che, per la natura del lavoro, utilizzano complessivamente piuttosto poco il computer.

Vediamo inoltre che tra i dipendenti sono la metà coloro che vorrebbero partecipare a scambiare informazioni, valutazioni o confronti con altri colleghi con lo strumento dell'intranet con un 47,1% ed un 30,4% che si dichiara interessato ad un moderato (poco) ulteriore utilizzo. Troviamo quindi un discreto interesse per uno sviluppo nelle attuali attività svolte con l'intranet, di più da parte dei maschi (56,1%) i più giovani (64%) ed i funzionari (56,5%) mentre il 14,5% non è interessato a questa ipotesi di lavoro, a cui si aggiunge un 5,3% che non risponde ed un 2,8% che non usa il pc.



Ma se andiamo alla domanda successiva con la quale vengono date valutazioni sulla comunicazione dell'Ente sia verso i dipendenti che verso i cittadini, vediamo una bocciatura in quanto la comunicazione interna ottiene una media voto di 4,9 (con possibilità di voti da 1-10) con una distribuzione che risulta molto omogenea per i vari sottogruppi, fatta eccezione per i dirigenti che la valutano positiva.

Migliora leggermente la situazione per quanto concerne la comunicazione verso i cittadini con un valore medio appena insufficiente 5,9 ed anche in questo caso osserviamo una distribuzione abbastanza uniforme per le categorie socio-anagrafiche, che segnala un'omogeneità trasversale di valutazioni.



Dunque sono il 51,3% coloro che valutano la comunicazione interna insufficiente di cui la maggioranza dà un voto molto insufficiente (37,7%) migliorano invece le opinioni per quanto riguarda la comunicazione istituzionale diretta ai cittadini che ottiene voti sufficienti dal 55%.

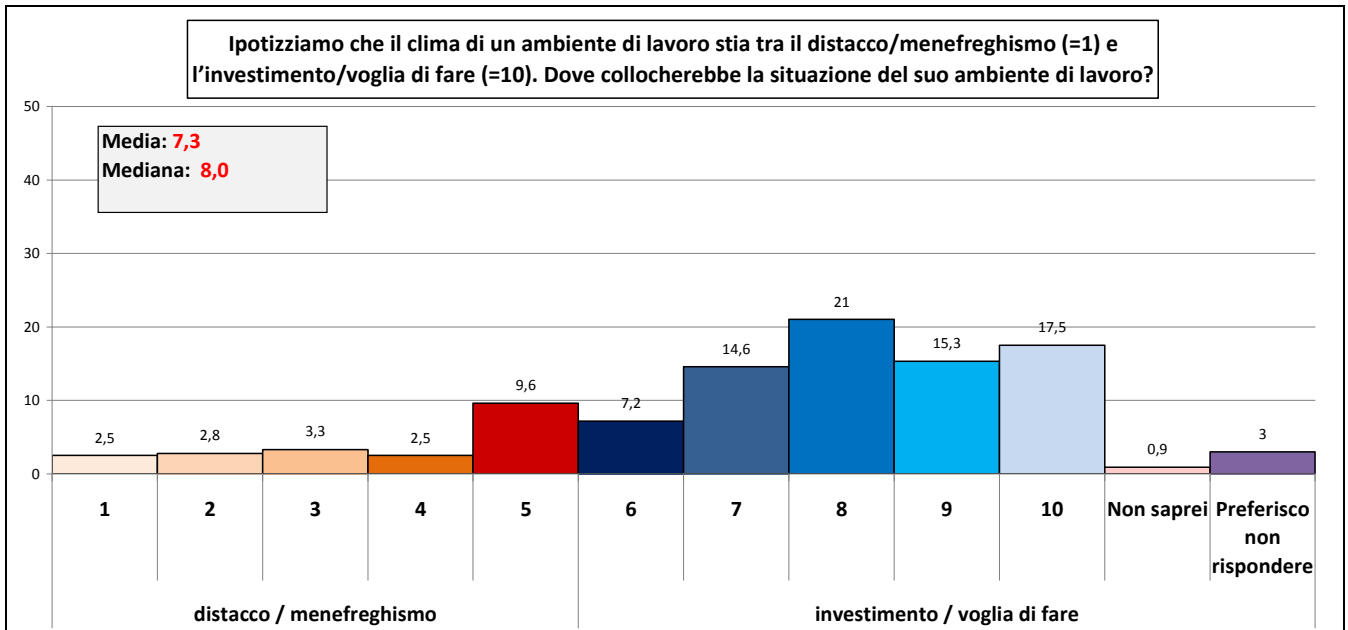
		Come valuta la comunicazione da parte dell'Ente in cui lavora							
		voto 1-4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8-10	non sa	non risponde	Totale
Interna verso i dipendenti	%	37,7	13,6	13	14,8	15,7	1	4,1	100
Esterna verso i cittadini	%	20,2	14,3	15,9	14	25,1	6,8	3,7	100

Il quadro che emerge mostra una sofferenza tra le aspettative dei dipendenti ed il circuito informativo dell'Ente a cui appartengono ed è questo un terreno sul quale spesso si riscontrano richieste di maggiore investimento (come si vedrà anche in seguito) sia a partire dalla condivisione e progettazione degli interventi sia nella restituzione dei risultati raggiunti.

Il tema della "disponibilità di informazione" si è evidenziato anche nella ricerca rivolta ai cittadini, fa parte di un atteggiamento, spesso di un comportamento, che ha caratterizzato alcune generazioni e una modalità della relazione fra cittadini ed istituzioni. Vi è una richiesta di informazione, di averne appunto la disponibilità sia in termini di canali e strumenti da utilizzare sia di quantità e contenuti. È una richiesta che lascia al singolo la decisione sul come, quando, quanto utilizzare tale informazione e se successivamente trasformarla in un comportamento partecipativo.

Rimane il fatto che l'informazione e la sua disponibilità sono la premessa, la pre-condizione del coinvolgimento, ma non ne sono la garanzia perché anche altri elementi dovranno concorrere per determinare un clima di interesse, corresponsabilità, fiducia orizzontale.

La domanda successiva andava ad analizzare la valutazione che il dipendente esprime rispetto all'ambiente di lavoro su un asse fra distacco e menefreghismo (voto 1) e investimento e voglia di fare (voto 10).



Le risposte a questa domanda permettono di vedere che all'interno dei vari Enti è percepito un alto grado di energia e voglia di fare con oltre una metà (53,8%) che con il massimo dei voti (8-10) vede nei colleghi un atteggiamento di buon investimento nel proprio lavoro.

L'ambiente di lavoro tra distacco/menefreghismo e investimento/voglia di fare																	
	Totale	Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente		
		Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A-B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e i 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione
Media voto 1-10	7,3	7	7,4	6,4	7,2	7,3	7,5	6,7	7,3	7,3	8,3	6,9	6,8	7,5	7	7,6	7,2

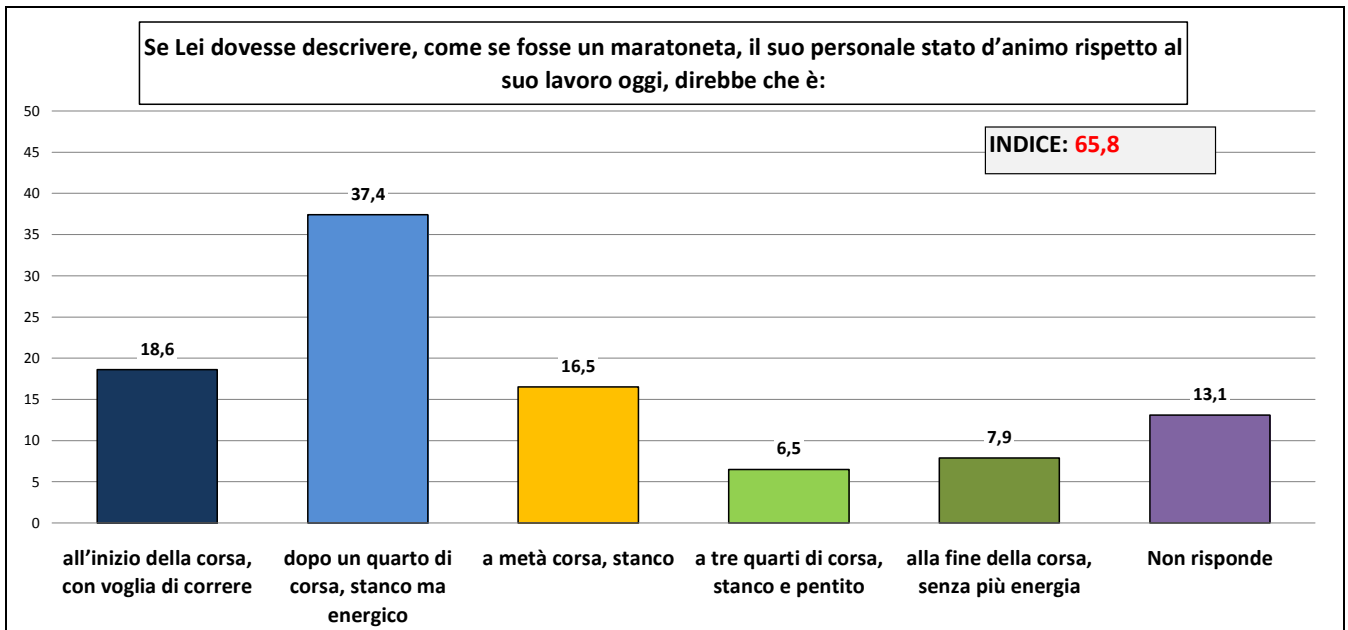
Osservando le medie voto per categorie socio anagrafiche notiamo una distribuzione abbastanza omogenea che non si sottrae tuttavia ad alcune eccezioni che sono in direzione più negativa per i giovani sotto i 34 anni e le categorie A-B con medie inferiori a 7 e i Dirigenti e posizioni organizzative con una media voto di 8,3.

Ancora i dipendenti dell'Unione dei Comuni rilevano un ambiente più spostato sull'investimento e la voglia di fare.

In sostanza quindi una larghissima maggioranza di dipendenti percepisce il proprio ambiente di lavoro in termini positivi, composto da persone che hanno ancora interesse nel proprio lavoro; vi è invece un 20% di soggetti che vede un ambiente non interessato, che ha perso la propensione all'investimento e al fare, che dunque scoraggia un atteggiamento costruttivo e partecipativo.

Alla metafora della corsa nella quale si chiedeva di immaginarsi nel lavoro come maratoneta rispetto al proprio stato d'animo ecco che vediamo che i più giovani, che percepiscono maggiormente intorno a sé atteggiamenti negativi, si dichiarano all'inizio della corsa e sono il 44,3%, molto al di sopra della media del 18,6%, e nella stessa posizione troviamo molto positivi coloro che hanno meno di 5 anni di servizio, 46,8%, ed i dirigenti con un 31,3%.

Dopo un quarto di corsa stanco ma ancora energico si trova la maggioranza relativa dei dipendenti con un 37,4%, tra cui spicca lo slancio dei dirigenti 53,9% e quello dei dipendenti dell'Unione 44,3%.

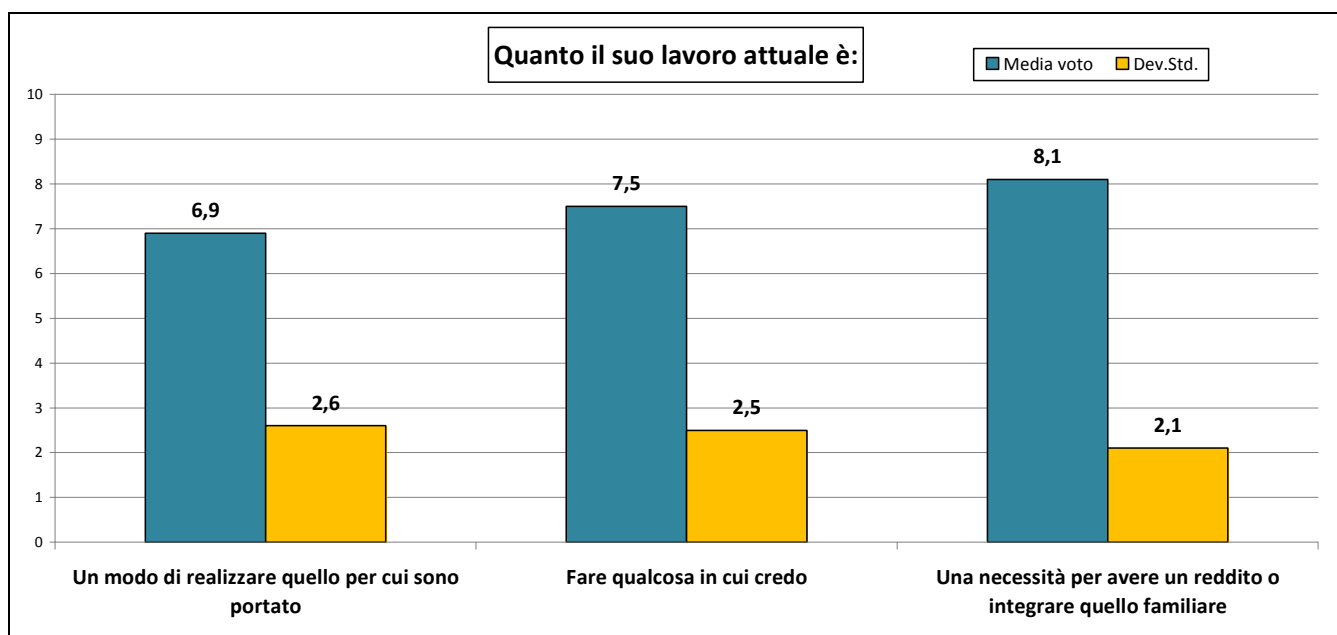


Coloro che esprimono segnali di difficoltà, pur di diversa intensità, in quanto già stanchi, pentiti e senza energia, sono complessivamente il 30,9% e c'è anche una quota discreta di persone che preferiscono non rispondere del 13,1%, forse per sottrarsi ad una metafora che costringe a collocarsi in termini proiettivi in uno schema un po' rigido.

Rimane comunque il fatto che sia in termini di percezione dell'ambiente di lavoro, sia in termini di proiezione nella metafora del maratoneta buona parte del personale si definisce come una risorsa, dichiara potenzialità, energia e voglia di fare.

3. Il proprio lavoro

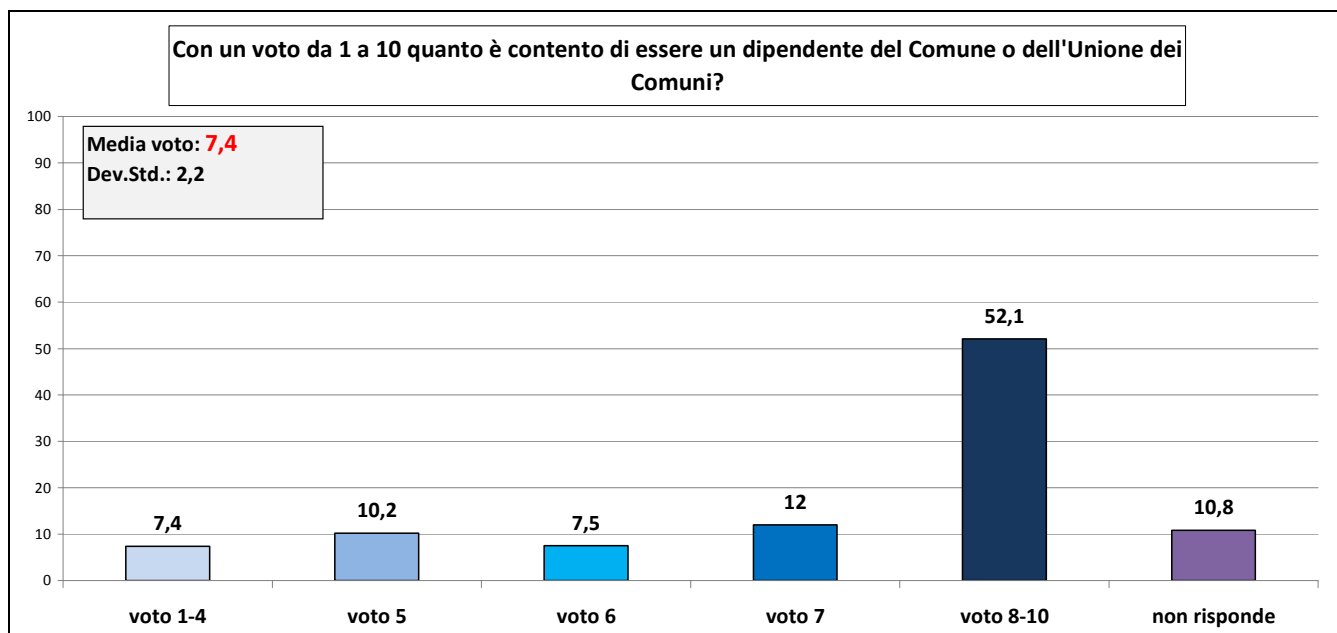
Proviamo ora a circoscrivere meglio le sensazioni appena descritte attraverso le analisi della domanda rispetto a che tipo di valore si attribuisce al proprio lavoro attuale. Al primo posto vi è una necessità di tipo economico, media voto 8,1, valore che in questi ultimi anni ha visto rafforzare la propria caratteristica di bisogno di primaria importanza. A seguire troviamo l'affermazione di *fare qualcosa in qui credo* con voto medio 7,5 che supera quindi la realizzazione di *quello per cui sono portato* con media voto 6,9, a prova che negli enti pubblici locali è ancora piuttosto alta la consapevolezza di agire nell'interesse della comunità.



Le categorie A-B sono quelle che si sentono maggiormente penalizzate sul fronte della professionalità e probabilmente questo rappresenta anche la causa per cui dichiarano, un po' meno degli altri, di fare qualcosa in cui credono. Dinamiche opposte le troviamo invece tra i funzionari ed i dirigenti e posizioni organizzative a conferma di un maggior equilibrio tra competenze, necessità economiche e vocazione al pubblico impiego.

		Quanto il suo lavoro attuale è:																
		Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente			
media voto 1-10		Totale	Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A-B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione
Un modo di realizzare quello per cui sono portato		6,9	7,2	6,7	6,6	6,7	6,8	7,2	5,9	6,9	7,5	7,8	7,2	6,6	6,9	6,7	7,1	6,7
Fare qualcosa in cui credo		7,5	7,7	7,3	7,3	7,1	7,4	7,9	6,9	7,3	8,1	8,3	7,7	7,3	7,5	7,4	7,6	7,4
Una necessità per avere un reddito o integrare quello familiare		8,1	7,8	8,3	7,7	8,4	8,2	7,9	8,2	8,2	8,1	7,7	7,7	8,2	8,2	8,2	8,2	7,9

Il 52,1% ha poi attribuito i voti più alti (da 8 a 10) all'affermazione di quanto è contento di essere un dipendente del Comune o dell'Unione dei Comuni ed un 12% ha espresso voto 7; sono quindi un 17,6% coloro che si dichiarano insoddisfatti con voti da 1 a 5.



Le analisi per sottocampioni ci indicano inoltre che le medie voto per categorie socio anagrafiche sono molto uniformi e vediamo anche che i dirigenti e dipendenti di Comuni e Unione sono quelli che attribuiscono maggiormente sia il massimo voto sulla soddisfazione 8-10 (65,3%) che buono, voto 7 (20,2%).

L'omogeneità del voto sottolinea la soddisfazione diffusa dello status di dipendente pubblico locale, in sostanza di una condizione generale più che dello specifico del proprio lavoro (che si vedrà in seguito), uno status che, specialmente in un periodo di accentuata crisi economica, tende a valorizzare gli aspetti di vantaggio.

Con un voto da 1 a 10 quanto è contento di essere un dipendente del Comune o dell'Unione dei Comuni?

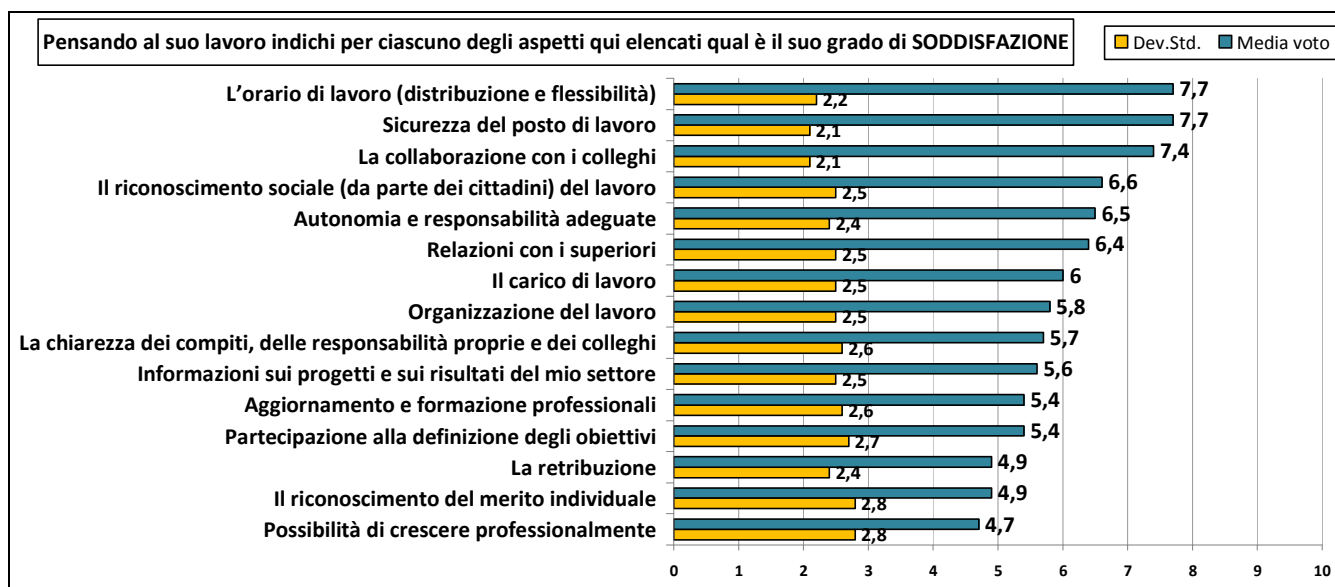
	Totale	Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente			
		Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A+B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e i 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione	
voto 1-4	% 7,4	6,2	8,1	9,2	9,2	6,7	6,5	6,4	7	10,6	5,7	9	8,5	6,9	6,6	8,6	6,7	
voto 5	% 10,2	5,3	13,6	12,7	10,8	9,2	11,9	10,2	11	12,4	4,4	11,5	12,4	9,5	11,8	11,1	2,3	
voto 6	% 7,5	5,2	8,4	2,7	6,8	6,6	9,4	7,3	7,2	12,5	1,9	3,9	5,6	8,7	8	7	7,3	
voto 7	% 12	20,3	8,5	28,8	11,5	12,4	10,2	9	11,6	14,3	20,2	18,2	14,3	10,5	8,1	14	19,3	
voto 8-10	% 52,1	54	49,9	43,6	54,5	54,4	47,5	49,3	52,5	43,6	65,3	47,8	54,8	51,3	50,3	51,2	60,3	
non risponde	% 10,8	9,1	11,6	3,1	7,2	10,6	14,5	17,8	10,7	6,7	2,5	9,6	4,3	13	15,2	8,1	4,1	
Totale	n	447	147	280	29	107	152	139	104	223	72	40	50	89	304	203	185	58
	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Media voto	7,4	7,7	7,2	7	7,4	7,5	7,3	7,5	7,4	7	7,9	7,3	7,4	7,4	7,5	7,2	7,7	
Dev.Std.	2,2	1,9	2,3	2,3	2,2	2,1	2,2	2,1	2,2	2,3	2	2,2	2,3	2,2	2,3	2,2	1,8	

La tabella che segue evidenzia la coerenza fra la domanda che chiedeva di descrivere il proprio ambiente di lavoro (tra distacco e investimento) e la soddisfazione di essere un dipendente pubblico locale. Le due risposte vanno nella stessa direzione, al crescere della prima cresce anche la seconda, come dire che tra ambiente di lavoro e soddisfazione del proprio status di dipendente vi è una relazione diretta.

Con un voto da 1 a 10 quanto è contento di essere un dipendente del Comune o dell'Unione dei Comuni?	Totale	L'ambiente di lavoro tra distacco/menefreghismo e investimento/voglia di fare			
		voto 1-3	voto 4-5	voto 6-7	voto 8-10
Media voto	7,4	5,8	6,6	7,2	8

Ci avviciniamo ora al *cuore* dell'indagine dove possiamo trovare alcuni chiarimenti agli interrogativi aperti in relazione alle risposte alle domande precedenti.

I dipendenti attraverso una valutazione dei vari aspetti del proprio lavoro che sono stati proposti nel questionario, hanno fornito, mediante un voto da 1 a 10, sia il loro livello di soddisfazione che il grado di importanza attribuito ai singoli microfattori proposti, come possiamo dedurre dall'esame delle due tabelle successive.



Vediamo quindi i risultati ottenuti attraverso la seguente classificazione:

Primo posto:

Orario di lavoro	7,7
Sicurezza del posto di lavoro	7,7
Collaborazione con i colleghi	7,4

Abbiamo una soddisfazione molto buona per aspetti pratici, di *tranquillità economica e lavorativa* dove la stabilità e certezza del proprio reddito unita ad un orario di lavoro che permette la conciliazione tra impegni e vita familiare si uniscono ad elementi di buoni rapporti con i colleghi, ambito nel quale ciascun dipendente ha probabilmente investito per favorire relazioni interpersonali distese e collaborative. Troviamo voti sopra la media da parte dei dirigenti mentre un po' meno soddisfatti sono coloro che lavorano da meno di 5 anni.

Secondo posto:

riconoscimento sociale	6,6
autonomia e responsabilità	6,5
relazioni con i superiori	6,4

Dunque sufficienza piena per gli aspetti operativi del lavoro che riguardano l'*autonomia* e le relazioni con i superiori a cui si associa un aspetto valoriale che è il *riconoscimento* del proprio lavoro da parte dei cittadini. Questo ce lo dicono con valori sotto la media i lavoratori più giovani e categorie A-B, mentre sono più soddisfatti, gli oltre 55 anni. Stupisce invece che dirigenti e posizioni operative, che mostrano valori sopra la media per quanto riguarda secondo e terzo punto, siano leggermente al di sotto della media (6,3) per quanto riguarda il riconoscimento sociale quasi ad indicare che non si sentono completamente ricambiati dai cittadini per l'impegno profuso o comunque avvertono più alto lo scarto fra valore sociale e riconoscimento della propria attività.

Terzo posto	
Carico di lavoro	6
Organizzazione del lavoro	5,8
Chiarezza dei compiti propri/coll.	5,7

Tra la sufficienza e l'insufficienza risultano invece gli ambiti che riguardano gli *aspetti organizzativi* e di gestione delle proprie attività con valutazioni più critiche da chi ha pochi anni di servizio, i più giovani e le categorie giuridiche A-B, ritroviamo ancora sopra la media i dirigenti e posizioni organizzative (ad eccezione dell'aspetto del carico di lavoro).

Quarto posto:	
informazioni su progetti e risultati	5,6
aggiornamento e formazione	5,4
partecipazione e definizione obiettivi	5,4

Piuttosto insufficienti vengono ritenuti aspetti del lavoro che riguardano il *coinvolgimento* sia nella progettazione e individuazioni degli obiettivi del proprio settore che la restituzione di informazioni e analisi sull'andamento dei risultati prodotti dalle attività che più direttamente riguardano i singoli dipendenti.

E' questo un tratto (già commentato anche in precedenza) che frequentemente si ritrova nelle indagini sul personale a testimonianza del fatto che i dipendenti, così come anche i cittadini, esprimono un interesse che passa attraverso il pieno coinvolgimento, *empowerment*, che può essere realizzato attraverso un processo circolare che va dalla definizione alla realizzazione di un progetto/attività, la sua valutazione e che permetta infine anche una ri-progettazione sulla base dei risultati ottenuti; in questi termini l'informazione è elemento strategico ed imprescindibile.

Anche l'aggiornamento e la formazione professionale vengono richiesti come strumenti per migliorare il proprio lavoro. In queste considerazioni troviamo i giovani, under 34 e fino a 44 anni, che sono ancora meno soddisfatti, mentre sempre su toni più positivi si posizionano i dirigenti e le posizioni organizzative.

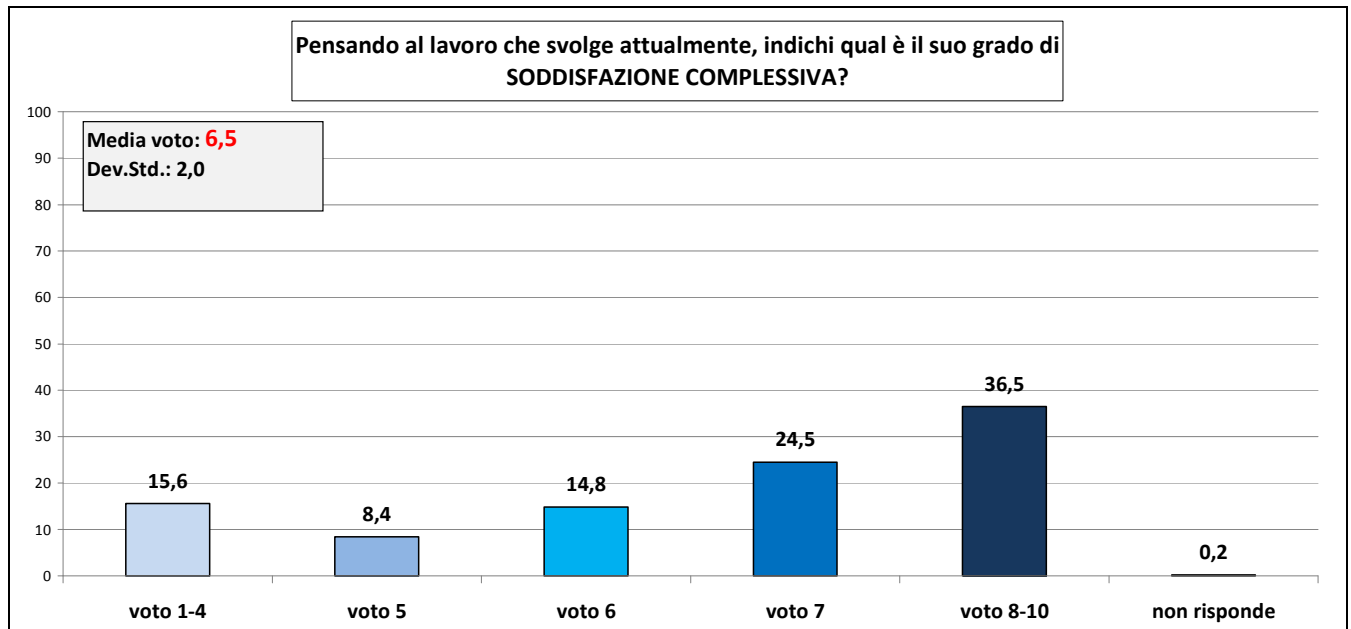
Quinto posto:	
Retribuzione	4,9
Riconoscimento merito individuale	4,9
Possibilità di crescita professionale	4,7

Decisamente piuttosto negativi i voti che vengono dati alla *valorizzazione* delle professionalità sia in termini di riconoscimento del merito individuale che di possibilità di crescita individuale; la valutazione di una retribuzione bassa completa il quadro di un lavoro che può avere diversi vantaggi ma non certo quelli delle opportunità e del riconoscimento individuale. Si sentono molto sottovalutate rispetto alla media voto le categorie giuridiche A-B e sono decisamente sopra la media i dirigenti e posizioni organizzative.

Infine se analizziamo la media dei microfattori per i quali abbiamo chiesto il grado di soddisfazione vediamo che essa si attesta sul valore 6, e ancora una volta (ovviamente in quanto media degli aspetti già osservati) ci troviamo di fronte a situazioni in cui ci sono valori al di sotto di tale media espressi complessivamente dai più giovani, da coloro che hanno 35-44 anni insieme alla categoria giuridica A-B, mentre valori più alti si ritrovano fra i dirigenti e le posizioni organizzative.

Pensando al suo lavoro indichi per ciascuno degli aspetti qui elencati qual è il suo grado di SODDISFAZIONE																	
Media voto 1-10	Totale	Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente		
		Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A-B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e i 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione
Sicurezza del posto di lavoro	7,7	7,8	7,5	6,4	7,4	7,6	8,2	7,8	7,5	7,6	8,2	7,1	7,1	7,9	7,8	7,6	7,6
L'orario di lavoro (distribuzione e flessibilità)	7,7	8	7,5	7,3	7,5	7,7	7,8	7,7	7,6	7,6	8,2	7,1	7,4	7,8	7,6	7,8	7,7
La collaborazione con i colleghi	7,4	7,5	7,3	6,7	7,4	7,3	7,5	7,1	7,3	7,6	8	7,5	7	7,5	7,2	7,5	7,6
Il riconoscimento sociale (da parte dei cittadini) del lavoro	6,6	6,4	6,6	5,6	5,4	6,7	7,3	6,9	6,3	6,9	6,3	6,2	5,9	6,8	6,9	6,3	6,6
Autonomia e responsabilità adeguate	6,5	6,9	6,3	5,7	6	6,4	7,1	5,9	6,4	6,8	7,7	6,1	5,7	6,8	6,3	6,6	6,6
Relazioni con i superiori	6,4	6,7	6,3	6,1	6,3	6,4	6,5	6,2	6,4	6,2	7,4	6,6	5,9	6,5	6,2	6,6	6,5
Il carico di lavoro	6	6,4	5,7	5,9	5,8	5,8	6,3	5,9	6	5,7	6,1	5,9	5,5	6,1	5,7	6,2	6,2
Organizzazione del lavoro	5,8	5,8	5,7	4,5	5,3	5,6	6,6	5,5	5,8	5,9	6,6	4,9	5,5	6	5,4	6,1	6,2
La chiarezza dei compiti, delle responsabilità proprie e dei colleghi	5,7	5,8	5,7	4,2	5,2	5,5	6,6	5,2	5,5	6,2	7	5	5,2	6	5,5	5,9	6,1
Informazioni sui progetti e sui risultati del mio settore	5,6	6	5,5	4,6	5,1	5,6	6,3	5,6	5,3	6	7,2	5	5	5,9	5,6	5,5	6,1
Partecipazione alla definizione degli obiettivi	5,4	5,7	5,2	4,5	4,8	5,3	6,1	5	5,1	5,5	7,4	5	4,7	5,7	5,3	5,4	5,9
Aggiornamento e formazione professionali	5,4	5,2	5,5	4,4	4,7	5,4	6,2	4,6	5,6	5,2	6,8	4,7	4,8	5,7	5,1	5,7	5,6
Il riconoscimento del merito individuale	4,9	5,2	4,8	4,7	4,5	4,8	5,4	4,3	4,8	5,3	6,3	4,7	4,4	5,1	4,6	5,2	5,4
La retribuzione	4,9	5,1	4,9	4,7	4,9	4,8	5,1	4,5	4,9	5	6,3	5	4,6	5	4,7	5,1	5,4
Possibilità di crescere professionalmente	4,7	5,2	4,4	4,8	4,4	4,3	5,2	3,5	4,6	5,2	6,8	4,5	4,3	4,8	4,2	5	5,1
media microfattori	6,0	6,2	5,9	5,3	5,6	5,9	6,5	5,7	5,9	6,2	7,1	5,7	5,5	6,2	5,9	6,2	6,3

Dopo il grado di soddisfazione rispetto allo status di dipendente e quello relativo ad una serie di aspetti che compongono il lavoro, è stato rilevato il grado di soddisfazione complessivo rispetto al lavoro attualmente svolto. Anche in questo caso si poteva esprimere un voto da 1 a 10, ed emerge che il 36,5% ha assegnato il massimo dei voti 8-10, mentre il 24,5% esprime un voto buono 7, la sufficienza 6 è dichiarata dal 14,8% e sono il 24% coloro che danno un voto insufficiente.



Analizzando per sottocampioni si evidenziano i seguenti aspetti:

- È mediamente più alto il grado di soddisfazione dei maschi rispetto alle femmine;
- Per fasce d'età le differenze non sono particolarmente marcate, ma si conferma un grado di soddisfazione più alto per coloro che hanno 55 anni e oltre;
- La media voto più alta è nella dirigenza e posizioni organizzative.

Pensando al lavoro che svolge attualmente, indichi qual è il suo grado di SODDISFAZIONE COMPLESSIVA?

	Totale	Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente		
		Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A-B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e i 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione
Media voto	6,5	6,9	6,3	6,5	6,2	6,4	6,8	6,2	6,5	6,5	7,4	6,6	6,1	6,6	6,3	6,7	6,6

C'è coerenza tra il voto alla propria condizione di dipendente del Comune o dell'Unione di Comuni e la soddisfazione per il proprio lavoro, nel senso che al crescere dell'una cresce anche l'altra.

Con un voto da 1 a 10 quanto è contento di essere un dipendente del Comune o dell'Unione dei Comuni?	Totale	Pensando al lavoro che svolge attualmente, indichi qual è il suo grado di SODDISFAZIONE COMPLESSIVA?				
		voto 1-4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8-10
Media voto	7,4	4,8	6,8	6,6	7,8	8,5

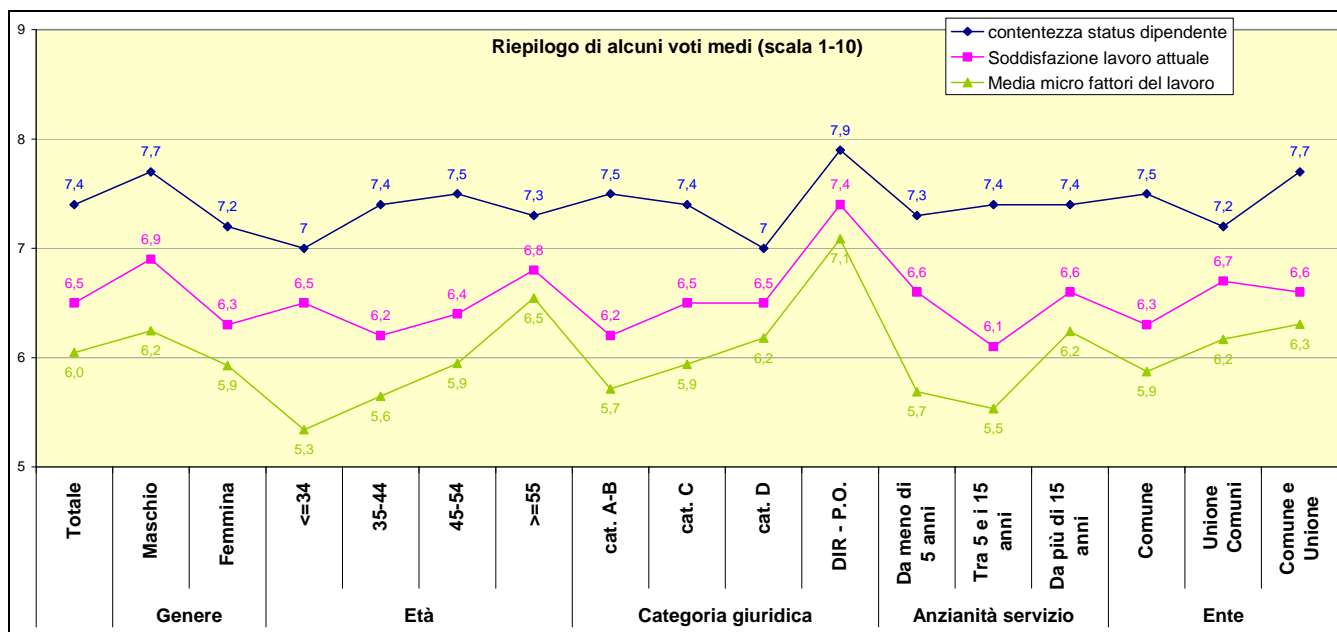
Così come si ritrova coerenza fra la soddisfazione del proprio lavoro e la metafora del maratoneta, come a sottolineare che calo di soddisfazione e calo di energia vanno nella stessa direzione.

Pensando al lavoro che svolge attualmente, indichi qual è il suo grado di soddisfazione complessiva?	Totale	Se Lei dovesse descrivere, come se fosse un maratoneta, il suo personale stato d'animo rispetto al suo lavoro oggi, direbbe che è:				
		all'inizio della corsa, con voglia di correre	dopo un quarto di corsa, stanco ma energico	a metà corsa, stanco	a tre quarti di corsa, stanco e pentito	alla fine della corsa, senza più energia
Media voto	6,5	7,4	7,1	6,3	4,9	4,7

È possibile ora un riepilogo dei tre livelli di soddisfazione misurati: riscontriamo che mentre abbiamo una soddisfazione di appartenenza alle istituzioni Comune o Unione dei Comuni buona con media voto 7,4 ed anche una buona soddisfazione per il lavoro svolto con media 6,5, dobbiamo rilevare invece che la media di tutti i vari fattori che compongono il lavoro è pari solo a 6.

La soddisfazione cala nel passare dalla valutazione dello status di dipendente alla valutazione del proprio lavoro e infine alla valutazione degli aspetti che compongono il lavoro; cala dunque nel passare dal generale al particolare. Ciò significa che si è creato un divario tra l'apprezzamento dell'appartenenza all'Ente locale e le dinamiche connesse al lavoro svolto.

Abbiamo anche voluto mettere a confronto per sottocampioni i tre livelli di soddisfazione e si evidenzia che, pur attestandosi su valori rispettivamente decrescenti, i tre voti hanno un andamento abbastanza uniforme per categorie socio economiche.



Coloro che sono maggiormente insoddisfatti sono giovani sotto i 34 anni ed anche chi ha fino a 44 anni; la categoria professionale A-B come coloro che hanno maturato fino a 15 anni di lavoro. I dipendenti dei Comuni sono più insoddisfatti degli aspetti del lavoro, rispetto a Unione e mix Unione e Comuni.

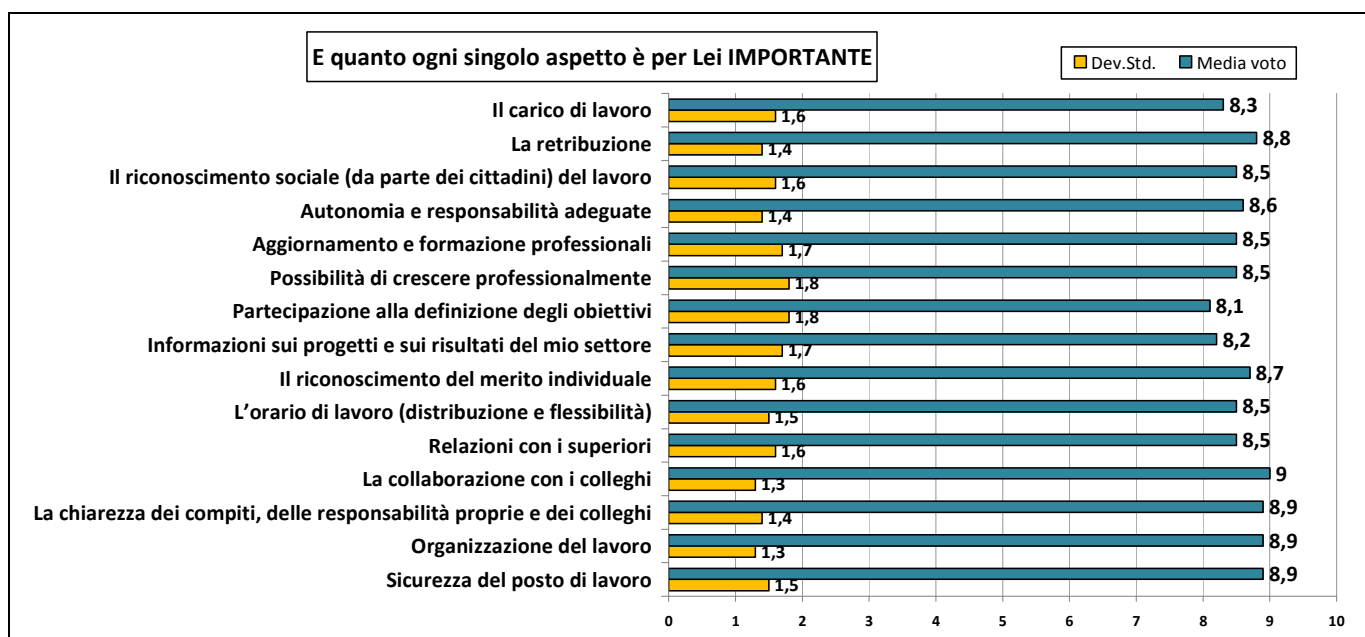
Sono però in assoluto Dirigenti e posizioni organizzative coloro che hanno valori molto alti, in tutte e tre le domande: appartenenza, lavoro, e singoli aspetti del proprio lavoro. Immaginiamo quindi che questa sorta di "modello di categoria" possa contenere elementi interessanti utili per le altre che si sono mostrate più in affanno, in "crisi generazionale" o intrappolati in profili di basso spessore.

4. Valutazioni e prospettive per il futuro

L'analisi di soddisfazione come quella svolta in precedenza per singoli aspetti - microfattori- del lavoro è più completa quando è possibile, come in questo caso, rilevare anche il grado di importanza attribuito ad ogni aspetto.

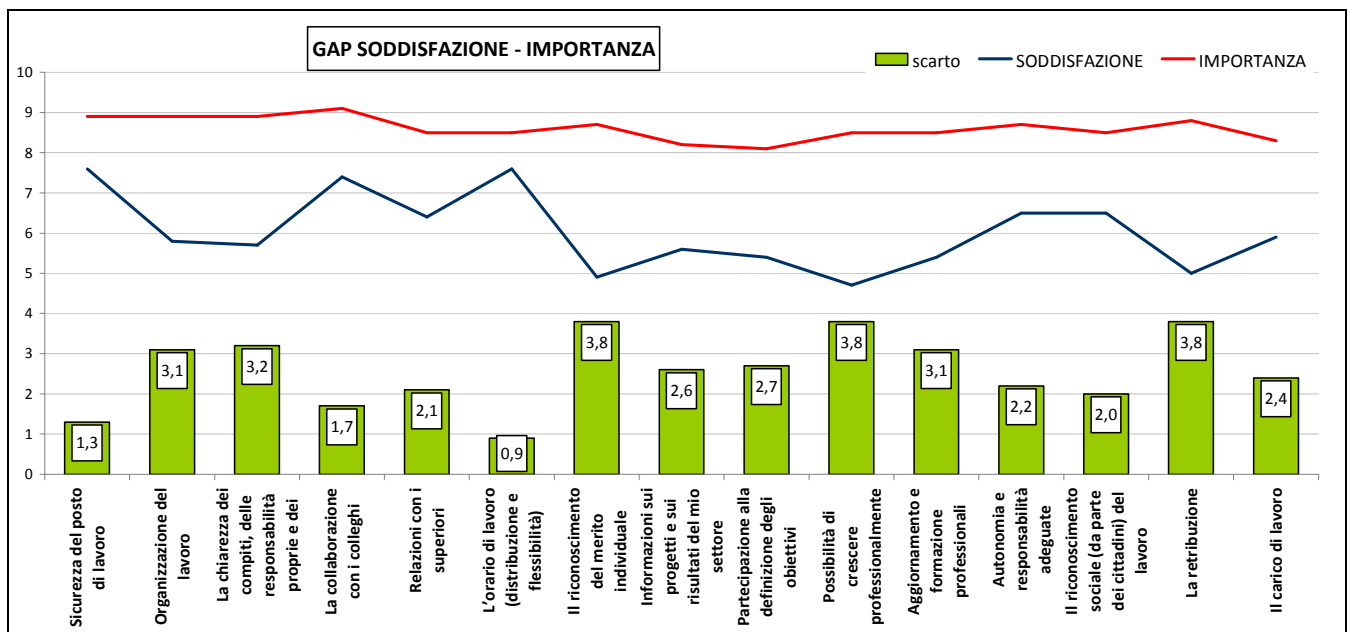
La classifica per importanza attribuita dai dipendenti ai microfattori del lavoro, può essere ragionevolmente considerata come prospettiva per il miglioramento futuro del lavoro stesso.

Come possiamo vedere dalle medie voto tutti gli items presi in considerazione vengono considerati molto importanti. La deviazione standard registrata mostra che non vi è stata frammentazione di voti, come si è invece maggiormente verificato nella domanda sulla soddisfazione.



In questo caso poiché vediamo che vi è grande sensibilità espressa su tutti i microfattori del lavoro che sono stati proposti, riteniamo utile valutare il gap tra soddisfazione ed importanza, ovvero tra situazione reale percepita della propria condizione lavorativa e, invece, la situazione auspicata, espressione quindi di un desiderato nuovo equilibrio tra attività svolte ed aspettative.

Il grafico che segue mette infatti in evidenza tutti gli indicatori rilevando l'entità della differenza tra Soddisfazione ed Importanza e la distanza maggiore la rileviamo nel riconoscimento del merito individuale, la possibilità di crescere professionalmente e la retribuzione che avevamo precedentemente classificato come area della *valorizzazione* delle competenze, e che rappresenta pertanto l'area sulla quale viene richiesta maggiore attenzione ed interventi di miglioramento. Lo dicono con maggiore enfasi i più giovani sia in senso anagrafico che per anzianità di servizio, ed anche, in relazione alla crescita professionale, le categorie economiche A-B.



Un altro gap, un po' meno significativo del precedente, lo registriamo per l'organizzazione del lavoro, la chiarezza dei compiti e l'aggiornamento professionale quindi appartenenti alle aree *organizzative* e di *coinvolgimento*, con voti al di sotto della media da parte dei giovani e di coloro con meno anni di servizio.

Un po' più contenute sono le differenze percepite tra reale ed auspicato nell'area relativa al *coinvolgimento* dove si evidenziano in negativo (cioè con gap più elevati) i più giovani e coloro con meno anni di servizio, per informazioni su progetti e risultati e partecipazione alla definizione degli obiettivi.

Abbiamo poi a seguire con uno scarto di due voti circa per quanto riguarda:

Carico di lavoro

Riconoscimento sociale

Relazioni con i superiori

Autonomia e responsabilità

In questo gruppo troviamo un mix di aree relative all'*autonomia*, *riconoscimento sociale* ed *organizzazione* del lavoro con una differenza voti più marcata per riconoscimento da parte dei cittadini per coloro che sono nelle fasce d'età più giovane.

Infine abbiamo valori molto simili, tra reale ed auspicato, per orario e flessibilità di lavoro, sicurezza del posto di lavoro e collaborazione con i colleghi, indicatori che coincidono con l'area *tranquillità economica e lavorativa*, che si erano collocati al primo posto nella precedente analisi sulla soddisfazione.

GAP importanza-soddisfazione (scarto voti 1-10)	Totale	Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente		
		Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A-B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e i 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione
		Sicurezza del posto di lavoro	1,3	0,8	1,5	2,2	1,3	1,3	0,9	1,2	1,5	1,2	0,4	1,4	1,5	1,1	1,3
Organizzazione del lavoro	3,1	2,8	3,4	4,8	3,5	3,4	2,3	3,2	3,4	3,1	2,2	4,0	3,4	2,9	3,4	3,1	2,7
La chiarezza dei compiti, delle responsabilità proprie e dei colleghi	3,2	2,7	3,5	4,6	3,6	3,4	2,3	3,5	3,6	2,8	2,0	3,8	3,6	2,9	3,4	3,2	2,7
La collaborazione con i colleghi	1,7	1,3	1,8	2,5	1,5	1,7	1,6	1,7	1,8	1,5	1,3	1,8	1,8	1,6	1,9	1,6	1,2
Relazioni con i superiori	2,1	1,6	2,3	2,4	2,2	2,1	2,0	2,2	2,2	2,3	1,5	1,9	2,4	2,0	2,3	2,0	2,2
L'orario di lavoro (distribuzione e flessibilità)	0,9	0,2	1,1	1,3	1,2	0,7	0,6	0,8	1,1	0,8	0,0	1,3	1,0	0,8	1,0	0,8	0,7
Il riconoscimento del merito individuale	3,8	3,1	4,1	4,4	4,3	3,9	3,2	4,3	4,1	3,3	2,5	4,3	4,3	3,6	4,0	3,8	3,2
Informazioni sui progetti e sui risultati del mio settore	2,6	1,9	2,9	3,6	2,9	2,7	1,9	2,3	3,0	2,5	1,3	3,4	3,0	2,3	2,5	2,9	2,2
Partecipazione alla definizione degli obiettivi	2,7	2,3	3,0	3,8	3,1	2,8	2,0	2,7	3,1	3,0	1,1	3,3	3,4	2,4	2,8	3,0	2,0
Possibilità di crescere professionalmente	3,8	3,2	4,2	4,1	4,4	4,1	3,0	4,7	3,9	3,5	2,2	4,6	4,4	3,6	4,2	3,7	3,2
Aggiornamento e formazione professionali	3,1	3,0	3,2	4,4	3,8	3,1	2,2	3,6	3,1	3,5	1,7	4,1	3,7	2,8	3,3	3,1	2,7
Autonomia e responsabilità adeguate	2,2	1,7	2,4	3,1	2,6	2,2	1,5	2,5	2,4	1,9	1,3	2,6	2,7	1,9	2,3	2,1	2,1
Il riconoscimento sociale (da parte dei cittadini) del lavoro	2	1,9	2,0	2,8	2,9	1,7	1,2	1,8	2,1	1,5	2,1	2,3	2,4	1,8	1,7	2,2	1,9
La retribuzione	3,8	3,4	4,0	3,9	3,8	3,9	3,5	4,5	4,0	3,6	2,3	3,6	4,2	3,8	4,1	3,6	3,1
Il carico di lavoro	2,4	1,6	2,7	2,1	2,3	2,4	2,3	2,5	2,3	2,3	2,0	2,1	2,4	2,3	2,5	2,3	2,0

I risultati di questa parte dell'indagine hanno inoltre rilevato che le categorie socio anagrafiche che si manifestano mediamente più critiche per quanto riguarda i microfattori del lavoro sono nelle fasce d'età con meno di 34 anni e fra chi ha meno di 5 anni di servizio, un po' meno critici sono quelli nelle successive fasce di età e di anzianità lavorativa.

Vi sono quindi delle differenze che sono intergenerazionali in quanto vedono coloro che hanno oltre 55 anni e una maggiore anzianità di servizio essere più appagati e soddisfatti del proprio lavoro e con un senso identitario più forte e radicato.

Il gruppo dei più giovani lo abbiamo trovato più critico sia con la ricerca effettuata sui cittadini che tra i dipendenti, a conferma di una generazione che sente maggiormente il peso di un futuro incerto, e che ha la consapevolezza di doversi far carico di una situazione di cui subisce maggiormente gli effetti negativi.

Troviamo pertanto delle sfumature attitudinali che sono fisiologiche in ogni società ma che se vengono osservate da un punto di vista produttivo e organizzativo necessitano approcci diversificati per intensità nelle azioni di coinvolgimento e gratificazione professionale.

Il numero di casi e la batteria di domande sulla soddisfazione del proprio lavoro hanno consentito un'analisi dei gruppi (cluster analysis, vedi nota metodologica). Si sono così evidenziati quattro gruppi di dipendenti che hanno le seguenti caratteristiche:

- 1) I **soddisfatti**: sono il 35,8% dei dipendenti, su tutti gli aspetti del lavoro esprimono voti superiori alla media di almeno lo 0,5, nessun aspetto ha un voto insufficiente. Sono maggiormente presenti nella fascia d'età di 55 anni e oltre, nelle categorie giuridiche D ma soprattutto nella dirigenza e posizioni organizzative, sono perlopiù dipendenti dell'Unione o lavorano sia presso l'Unione che presso un Comune.
- 2) Gli **insoddisfatti**: costituiscono il 16,8 dei dipendenti, esprimono voti di soddisfazione inferiori alla media su tutti gli aspetti considerati, le uniche sufficienze riguardano la sicurezza del posto di lavoro, la collaborazione coi colleghi e l'orario di lavoro, per tutto il resto il voto è insufficiente. Sono maggiormente presenti nella fascia d'età 35-44 anni e con un'anzianità di servizio inferiore a 5 anni.
- 3) I **positivi ma senza riconoscimento sociale**: il gruppo ha la consistenza del 27,2% e si caratterizza per avere in generale valori molto simili alla media, una minore insoddisfazione per gli aspetti del riconoscimento del merito e per la possibilità di crescita professionale; ma decisamente inferiore alla media e insufficiente è la valutazione del riconoscimento sociale. Sono più presenti in questo gruppo le persone con meno di 34 anni e coloro che hanno un'anzianità di servizio tra i 5 e i 15 anni.
- 4) Il gruppo con **scarse opportunità ma con riconoscimento sociale**: sono il 20,1% dei dipendenti, si caratterizzano per assegnare voti insufficienti ed inferiori alla media a molti degli aspetti che richiamano il riconoscimento del merito, il coinvolgimento, le possibilità di crescita e aggiornamento professionale, come a sottolineare un lavoro "piatto" con scarsissime possibilità di sviluppo e miglioramento. Danno però una buona valutazione del riconoscimento sociale da parte dei cittadini. Sono maggiormente presenti nelle categorie A e B e fra i dipendenti dei Comuni.

Pensando al suo lavoro indichi per ciascuno degli aspetti qui elencati qual è il suo grado di SODDISFAZIONE ...						
Media voti 1-10	Totale	Numero di cluster del caso				
		soddisfatti	insoddisfatti	positivi no riconoscimento sociale	scarse opportunità ma riconoscimento sociale	
Sicurezza del posto di lavoro	7,7	8,5	6,9	7,5	7,3	
Organizzazione del lavoro	5,8	7,7	2,2	5,8	5,3	
La chiarezza dei compiti, delle responsabilità proprie e dei colleghi	5,7	8	2,4	5,5	5,2	
La collaborazione con i colleghi	7,4	8,4	6	7,3	7	
Relazioni con i superiori	6,4	8,2	4,1	6,8	4,8	
L'orario di lavoro (distribuzione e flessibilità)	7,7	8,6	6	7,9	7,7	
Il riconoscimento del merito individuale	4,9	7,4	1,8	5,6	2,8	
Informazioni sui progetti e sui risultati del mio settore	5,6	7,8	2,6	6,1	4	
Partecipazione alla definizione degli obiettivi	5,4	7,8	2,1	5,8	3,8	
Possibilità di crescere professionalmente	4,7	7,2	1,7	5,4	2,3	
Aggiornamento e formazione professionali	5,4	7,3	2,5	5,6	4,7	
Autonomia e responsabilità adeguate	6,5	8,2	3,3	6,6	5,9	
Il riconoscimento sociale (da parte dei cittadini) del lavoro	6,6	7,7	4	5,9	7,2	
La retribuzione	4,9	6,7	2,7	5	3,9	
Il carico di lavoro	6	7,4	3,9	5,6	5,9	
	n	384	138	65	105	77
media fattori		6,0	7,8	3,5	6,2	5,2

Gruppi per aree di soddisfazione		
	n	%
soddisfatti	138	35,8
insoddisfatti	65	16,8
positivi no riconoscimento sociale	105	27,2
scarse opportunità ma riconoscimento sociale	77	20,1
Totale	384	100

Gruppi per aree di soddisfazione																		
		Totale	Genere		Età				Categoria giuridica				Anzianità servizio			Ente		
			Maschio	Femmina	<=34	35-44	45-54	>=55	cat. A-B	cat. C	cat. D	DIR - P.O.	Da meno di 5 anni	Tra 5 e i 15 anni	Da più di 15 anni	Comune	Unione Comuni	Comune e Unione
soddisfatti	%	35,8	37,7	34,2	22,8	22,9	32,8	51,1	21	31,5	43,5	72,3	30,6	22,2	40,1	26,8	42,1	45,9
insoddisfatti	%	16,8	14,9	18,5	19,9	23,8	17,7	10,8	18,4	18,4	19,3	4,2	23,4	20,4	14,7	16,1	17,9	16
positivi no riconoscimento sociale	%	27,2	31,7	25,7	40,2	31,4	30,1	19,7	26,2	30,5	25,1	21,4	30	33,1	25,3	30	24	28
scarse opportunità ma riconoscimento sociale	%	20,1	15,7	21,6	17,1	21,9	19,4	18,4	34,4	19,6	12,1	2,1	16	24,3	19,9	27	16	10,2
Totale	n	384	129	241	27	97	129	116	83	193	63	37	47	79	255	174	158	52
	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Dunque quattro tipologie di dipendenti, dove prevalenti sono quelle che dichiarano valutazioni e grado di soddisfazione positivi. Tuttavia questo tipo di analisi, più che classificare in modo rigido gruppi di rispondenti, consentono di avere chiavi interpretative e di approfondimento. Nello specifico va evidenziato che difficilmente esiste un gruppo di solo insoddisfatti o di persone totalmente soddisfatte; si tratta di gruppi dove un determinato atteggiamento è prevalente.

Forse è più preciso e corretto rilevare che i quattro gruppi descrivono in realtà quattro atteggiamenti prevalenti che alle volte convivono fra i dipendenti e negli stessi individui e dunque è possibile cogliere componenti di soddisfazione che convivono con altre di insoddisfazione, a volte con la sensazione di un mancato prestigio sociale del proprio lavoro, altre con la scarsità di opportunità e possibilità di miglioramento professionale.

Nota metodologica

La ricerca è stata curata da STUDIO MV di Modena

Piano di campionamento e metodo di rilevazione

L'universo di riferimento è costituito da tutti i dipendenti di:

- UNIONE DEI COMUNI DELLA BASSA ROMAGNA
- COMUNI DI ALFONSINE, BAGNACAVALLO, BAGNARA DI ROMAGNA, CONSELICE, COTIGNOLA, FUSIGNANO, LUGO, MASSA LOMBARDA, SANT'AGATA SUL SANTERNO

Il totale degli individui è pari a 668 unità (ad aprile 2012)

Nella valutare quale disegno di campionamento adottare, si è tenuto conto anche di quale fosse il miglior metodo di rilevazione possibile che riducesse al minimo i costi di tale operazione.

Data la non elevata numerosità dell'universo e la possibilità di raggiungere la maggior parte dei dipendenti tramite posta elettronica, si è optato per una rilevazione con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing): tramite l'ausilio di un applicativo web è stata inviata un'e-mail con un link a cui collegarsi per compilare il questionario strutturato con alcune domande aperte o in certi casi la possibilità di specificare la risposta "altro".

A questa metodologia è stata affiancata la distribuzione e raccolta di una versione cartacea per raggiungere coloro che non possedevano un indirizzo e-mail e per tutti coloro che ne facevano esplicita richiesta.

La rilevazione si è svolta fra il 23 aprile al 28 maggio 2012.

		CAWI	CARTA	TOT	
DISTRIBUITI		564	104	668	
ESITO	richiesto cartaceo	76		76	
	cancella	16	12	28	
	esclusi perché incompleti		8	8	
	rientro fuori tempo		1	1	
VALIDI		339	108	447	66,92%

Il totale delle interviste utili (**n**) è di **447** unità.

Rappresentatività dei risultati

Prima di iniziare l'elaborazione e l'analisi statistica dei dati, si è proceduto al calcolo del peso, ponderazione di *post-stratificazione*, da attribuire alle unità campionarie e così produrre, in fase di analisi, delle stime corrette.

Per il calcolo dei pesi si sono considerati i totali noti della popolazione di riferimento, costituita dai dipendenti come indicato in precedenza, per le seguenti caratteristiche:

- genere (maschio | femmina)
- fasce di età (con classi 18-34 | 35-44 | 45-54 | 55 anni e oltre)
- categoria giuridica (cat. A-B | cat. C | cat. D | DIR - P.O.)
- ente prevalente di attività (In un Comune della Bassa Romagna | Nell'Unione dei Comuni | In un Comune e presso l'Unione).

Il margine di errore dei totali delle risposte, con un intervallo di confidenza del 95%, per i valori percentuali è compreso tra +/- 0,53% e +/- 2,67%; per i valori medi (medie voto in scala 1-10) il margine d'errore massimo è pari a +/- 0,42.

Caratteristiche degli intervistati

A seguito del piano di campionamento adottato, il campione è rappresentativo della popolazione di riferimento. Il campione ponderato è dunque così composto:

Genere		
	n	%
Maschio	147	33
Femmina	280	62,7
Non risponde	19	4,3
Totale	447	100

Età		
	n	%
18-34	29	6,4
35-44	107	23,9
45-54	152	34
55 e oltre	139	31,2
Non risponde	20	4,5
Totale	447	100

Categoria giuridica di appartenenza		
	n	%
cat. A-B	104	23,4
cat. C	223	49,8
cat. D	72	16,2
DIR - P.O.	40	9
Non risponde	8	1,7
Totale	447	100

Anzianità di servizio (a qualsiasi titolo) come dipendente in un ente pubblico:

	n	%
Da meno di 5 anni	50	11,1
Tra 5 e i 15 anni	89	20
Da più di 15 anni	304	68,1
Non risponde	4	0,8
Totale	447	100

Indichi presso quale ente (o più enti) svolge la sua attività:

	n	%
In un Comune della Bassa Romagna	203	45,3
Nell'Unione dei Comuni	185	41,5
In un Comune e presso l'Unione	58	13
Non risponde	1	0,2
Totale	447	100

Ricodifica della domanda aperta

La domanda aperta che prevedeva la descrizione dell'ente nel quale si lavorava con alcuni aggettivi è stata riclassificata accorpendo tutte le definizioni uguali o dallo stesso significato.

Indicatori sintetici

In alcune domande le modalità di risposta sono articolate su scala semantica a quattro livelli.

Per agevolarne la lettura e avere un unico valore che riassume la risposta, ad ogni livello è stato assegnato un peso in fase di analisi: «molto» (peso 100), «abbastanza» (67), «poco» (33), «per niente» (0). L'indicatore è il risultato della media dei pesi.

Per le domande con scale composte da tre modalità, i pesi assegnati a ciascuna di esse sono stati i seguenti: «migliorato» (peso 100), «rimasto uguale» (50), «peggiorato» (0). Analogamente è stato fatto per la domanda del "maratoneta" dove i pesi assegnati sono stati nell'ordine: «all'inizio della corsa» - 100, «dopo un quarto di corsa» - 75, «a metà corsa» - 50, «a tre quarti di corsa» - 25, «alla fine della corsa» - 0.

Le rispettive tabelle riportano quindi sia le percentuali di risposta dei singoli valori che un indice sintetico, il quale riassume in un unico valore numerico (tra 0 e 100) l'insieme della risposta.

Deviazione standard

La deviazione standard, rappresentata nei grafici insieme alla media voto, è un indicatore della variabilità della misura effettuata (in questo caso appunto il voto dato dagli intervistati): rappresenta la distanza media dei dati dalla loro media. Ovvero misura il livello di dispersione dei dati osservati attorno al loro valore medio, identifica quindi situazioni di eterogeneità o di omogeneità delle valutazioni.

In questo caso, per le medie voto da 1 a 10 la deviazione standard può assumere valori compresi tra lo 0 (variabilità nulla) e 4,5 (massima variabilità). Negli indici sintetici, che assumono un valore compreso tra 0 e 100, la deviazione standard ha un range che varia tra 0 e 50.

Cluster Analysis

La cluster analysis (analisi dei gruppi) è una tecnica di riduzione dei dati che, tramite procedure iterative, consente di classificare le unità statistiche; si formano così gruppi distinti in modo che vi sia massima omogeneità degli elementi all'interno di ogni singolo gruppo e, contemporaneamente, massima eterogeneità tra i gruppi creati.

Si è proceduto quindi a suddividere i casi in gruppi omogenei, caratterizzati dai diversi atteggiamenti, percezioni relativi al tema analizzato. Si è utilizzato il metodo k-means a 4 cluster con esclusione listwise dei dati mancanti.

Direzione ricerca - Vittorio Martinelli

Progettazione ed elaborazioni statistiche - Nicola Burani

Progettazione questionario e rapporto di ricerca - R. Giacomoni e V. Martinelli



ricerche di mercato, sociali, di opinione

STUDIO MV ricerche di mercato, sociali, di opinione • Via Gambigliani Zoccoli 77 • 41010 Baggiovara • Modena
tel. 059 512497 • cell. 347 7352534 • fax 059 515039
