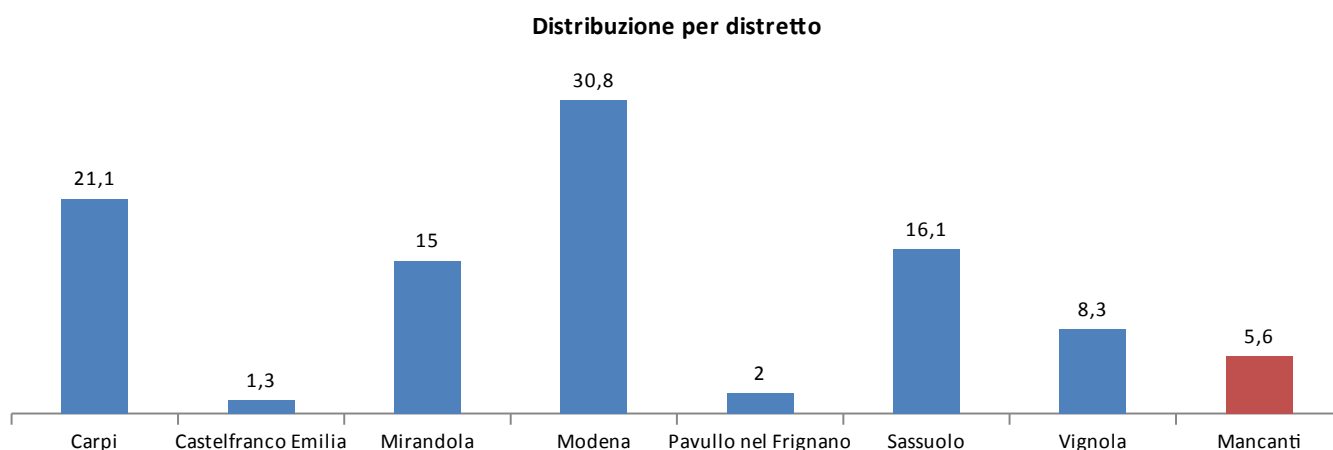


La qualità del lavoro negli Enti locali in provincia di Modena

Gli Enti Locali, come ormai da diversi anni l'intero settore del Pubblico Impiego, stanno attraversando un periodo che potremmo definire di stagnazione, sia dal punto di vista occupazionale, dove l'avvicinarsi di interventi normativi atti a ridurre le possibilità assunzionali hanno di fatto bloccato il turn-over e prodotto un incremento dell'età anagrafica della forza lavoro, sia dal punto di vista del processo amministrativo, dove una riflessione solo superficiale in materia di assetti istituzionali e una scarsa tendenza all'innovazione hanno **congelato in buona parte l'intera filiera amministrativa**.

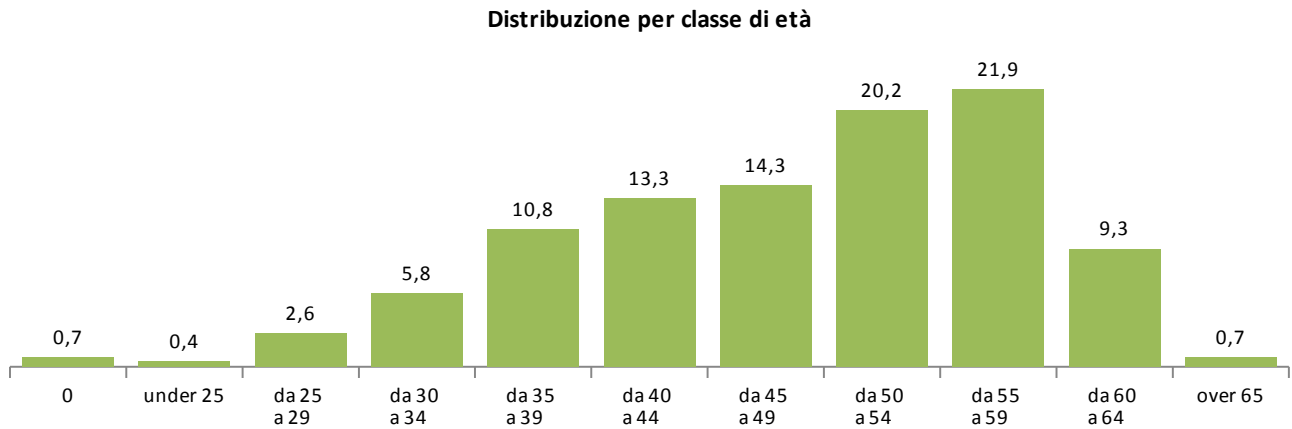
Partendo dall'analisi di questo contesto, la **Funzione Pubblica Cgil di Modena ha promosso un'indagine**, mediante la realizzazione e la distribuzione di un questionario on-line, dedicata ai dipendenti degli enti locali della provincia (Comuni, Unioni, Asp, Provincia e Camera di Commercio), per dare parola ai diretti protagonisti, con una serie di domande su carichi di lavoro, smart working, rapporto con l'utenza, organici e carriere lavorative, riconoscimento del lavoro, formazione e innovazione nella pubblica amministrazione, ecc...

Attraverso la collaborazione dell'istituto di Ricerca Economiche e Sociali della Cgil Emilia-Romagna, **sono stati raccolti 1.115 questionari, così distribuiti per territorio:**



PROFILO ANAGRAFICO

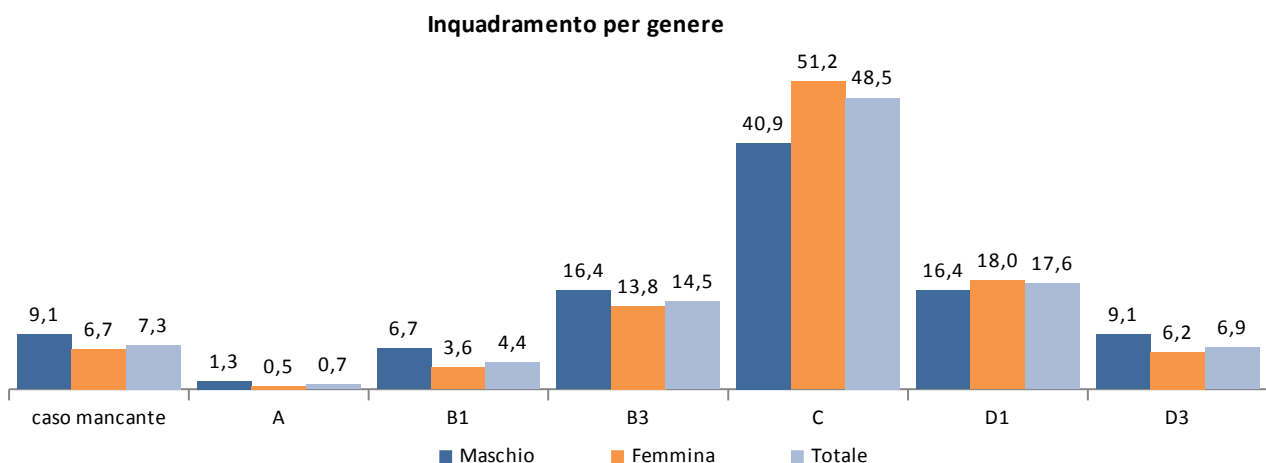
Circa 3 su 4 degli interpellati sono **donne**; **l'età media dei rispondenti** è di circa 48 anni. Infatti, gli **under 34** anni sono solo l'8,1% del campione e, specularmente, gli **over 60** sono il 10%, a conferma dello scarso ricambio generazionale nel comparto in oggetto.



ANZIANITA' E INQUADRAMENTO PROFESSIONALI

L'anzianità di lavoro è generalmente più alta per le **donne** e cresce al diminuire del **titolo di studio**. L'inquadramento non appare essere in funzione dell'età ad eccezione dell'inquadramento più alto, mentre per gli altri inquadramenti si registra un valore costante di anzianità media.

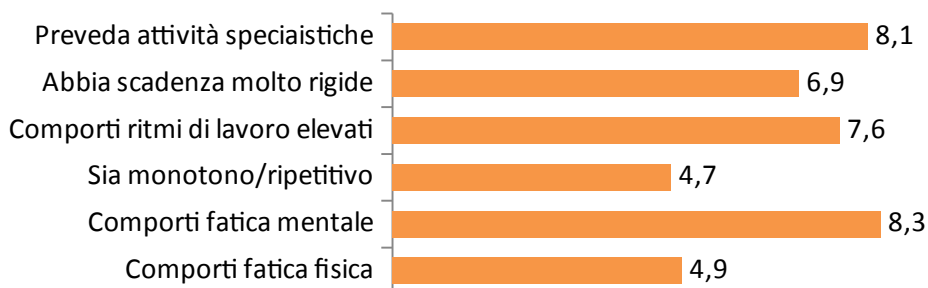
Interessante notare come, nonostante le donne siano decisamente più numerose, col crescere dell'inquadramento (e quindi della retribuzione) il loro **peso percentuale diminuisce rispetto alla presenza maschile**, soprattutto per quanto riguarda le due categorie più alte, D1 e D3.



ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO: CARICO E PROGRAMMAZIONE

È soprattutto la **fatica mentale** ad essere maggiormente rilevata, ed in misura maggiore per le donne. **La percezione di un carico di lavoro eccessivo aumenta al crescere dell'età e del titolo di studio.** Discorso diverso invece per quanto riguarda la ripetitività delle mansioni, che appare essere più avvertita tra i più giovani e tra i più scolarizzati.

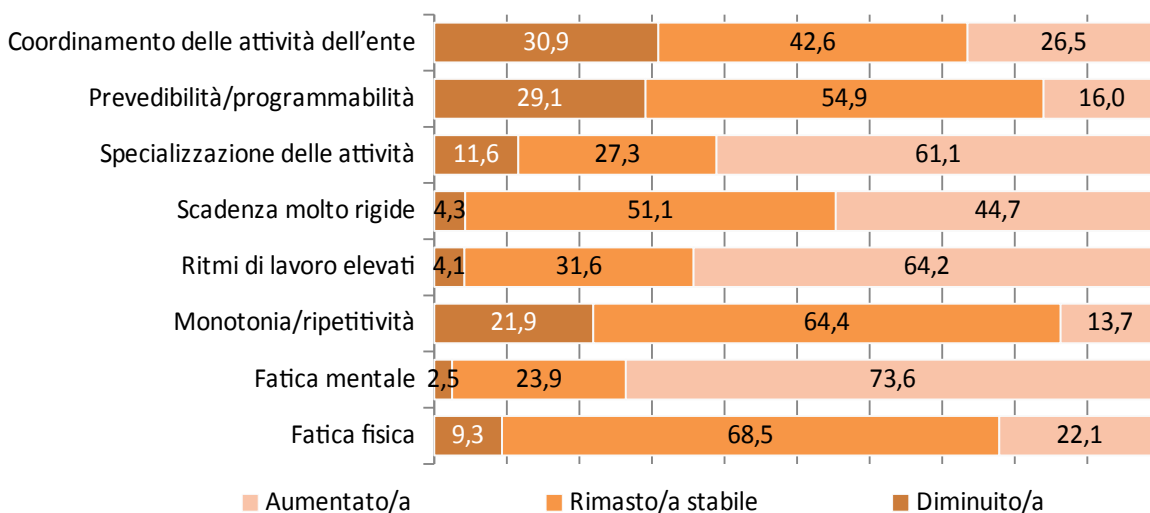
In che misura pensi che il tuo lavoro... (min=0; max=10)



La monotonia/ripetitività della mansione fa registrare comunque un punteggio basso (4,7): questo è probabilmente legato alla **specializzazione del lavoro** e alla **richiesta di autonomia** da parte dell'amministrazione nella risoluzione dei problemi. Di certo, anche la schizofrenica produzione legislativa degli ultimi anni ha reso meno ripetitivo per quelle stesse mansioni che per natura hanno un ruolo istruttorio e di avviamento del procedimento amministrativo.

Appare comunque evidente un gap molto forte tra la **scarsa programmabilità delle attività** e il **forte carico di lavoro**. Una condizione di questa natura è fattore di **tensione organizzativa**. A questo proposito, è interessante notare come questa tensione si sia acuita nel tempo, con la **crescita della fatica mentale, dei ritmi di lavoro e della specializzazione delle attività** a fronte di una diminuzione della programmabilità del lavoro e della sua ripetitività.

Da quando hai iniziato ad oggi, come è cambiato il lavoro nell'ente in cui sei occupato?



Chiaramente, elemento che provoca una forte tensione organizzativa è la **frequenza del rapporto con il pubblico** (i servizi front-office), che appare essere massima per per i dipendenti inquadrati in categoria C.

COMPETENZE, FORMAZIONE, RICONOSCIMENTO

Uno scarso livello di coerenza tra le richieste che vengono fatte al dipendente e le competenze può produrre **dequalificazione e demotivazione**, da un lato, e **ansia prestazionale**, dall'altro. La quota di coloro per i quali le richieste sono inferiori alle capacità aumenta al crescere del titolo di studio.

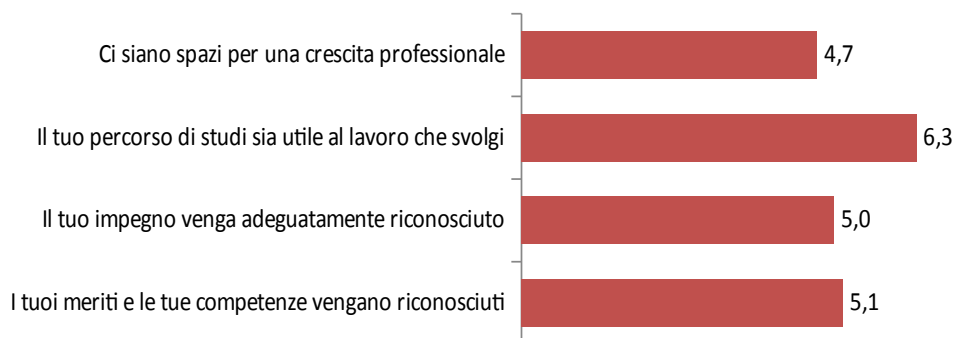
Si sottolinea quindi l'importanza di investire nella formazione continua dei dipendenti e la necessità delle amministrazioni di mettere davvero a valore le capacità e le competenze che i dipendenti hanno.

In tema di riconoscimento del lavoro svolto (che può assumere forme differenti), il **riconoscimento dei superiori è generalmente considerato molto basso**, mentre il riconoscimento dell'utenza è un fattore che sembra essere più flessibile: è più percepito da chi lavora al front office.

Ovviamente, **il riconoscimento è massimo quando c'è equilibrio tra richieste e capacità del dipendente**, perché crea un clima lavorativo più disteso e performante, e perché c'è la consapevolezza del dipendente di essere in grado di fornire risposte e servizi migliori.

Infatti, **il riconoscimento sul lavoro è correlato al senso di "giusta" corrispondenza con meriti, impegno, studi e aspettative**. A questo proposito, un fattore che si correla strettamente al grado di riconoscimento e di formazione è la percezione di spazi di crescita professionale: dall'indagine questi spazi risultano praticamente impraticabili, se non addirittura inesistenti.

In che misura pensi che il tuo lavoro... (min=0; max=10)



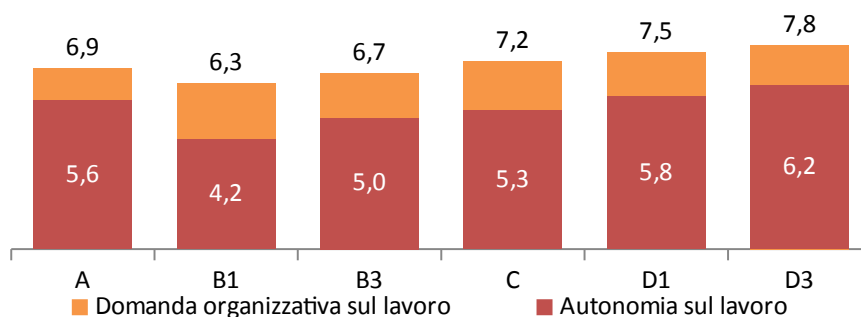
Scarso riconoscimento, scarsa possibilità di crescita, e **poca formazione: quasi il 60% dei rispondenti dichiara di fare poca o nessuna formazione finanziata dall'ente**. Tra coloro che fanno formazione, risultano più alte le possibilità di crescita professionale e la percezione di **"giusto" riconoscimento** dei propri meriti e del proprio impegno.

AUTONOMIA E CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

L'autonomia sul lavoro raggiunge valori appena sufficienti, in particolare per la possibilità di scegliere quando fare pausa, i metodi di lavoro e la programmazione delle ferie. Si posiziona invece ampiamente sotto la sufficienza, con una **media di 4,3**, la possibilità di determinare l'orario di lavoro.

In questo modo, possiamo dire che si crea un **profondo gap** tra le necessità organizzative e le domande di lavoro da parte dell'ente e l'effettivo spazio di autonomia del dipendente. Tale gap resta pressoché invariato a seconda dell'inquadramento del dipendente, e quindi rappresenta una criticità trasversale e molto sentita.

Autonomia e domanda organizzativa sul lavoro per inquadramento (min=0; max=10)



In tema di conciliazione le maggiori criticità si riscontrano sulla fruibilità dello smart-working. In generale, la valutazione sugli spazi di conciliazione non cambia in una comparazione di genere. Circa **il 22% di chi risponde è insoddisfatto** della conciliazione tempi di vita e di lavoro con picchi massimi per i dipendenti del territorio di Modena (circa il 30%).

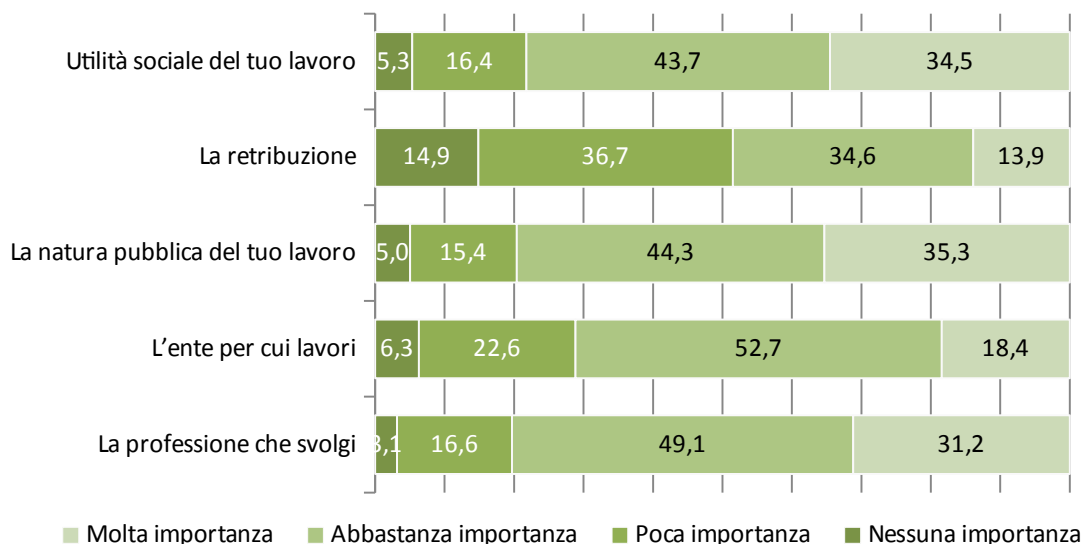
VISIONE DEL LAVORO

Che cosa ritengono importante i dipendenti degli Enti Locali? Possiamo dire che la rivendicazione identitaria della loro professione **non si costruisce intorno alla retribuzione**: nella descrizione del proprio lavoro si accentua infatti in maniera forte più **la vocazione pubblica e sociale del lavoro**, la dimensione professionale e meno l'ente per cui si lavora.

Il legame solido è quindi verso il ruolo pubblico e sociale del lavoro che viene svolto (circa l'80% del campione), una consapevolezza dell'importanza dei servizi svolti e

forniti all'interno della società, mentre appare più debole il legame verso l'ente di appartenenza.

Quando descrivi il tuo lavoro agli altri, quale importanza dai a:



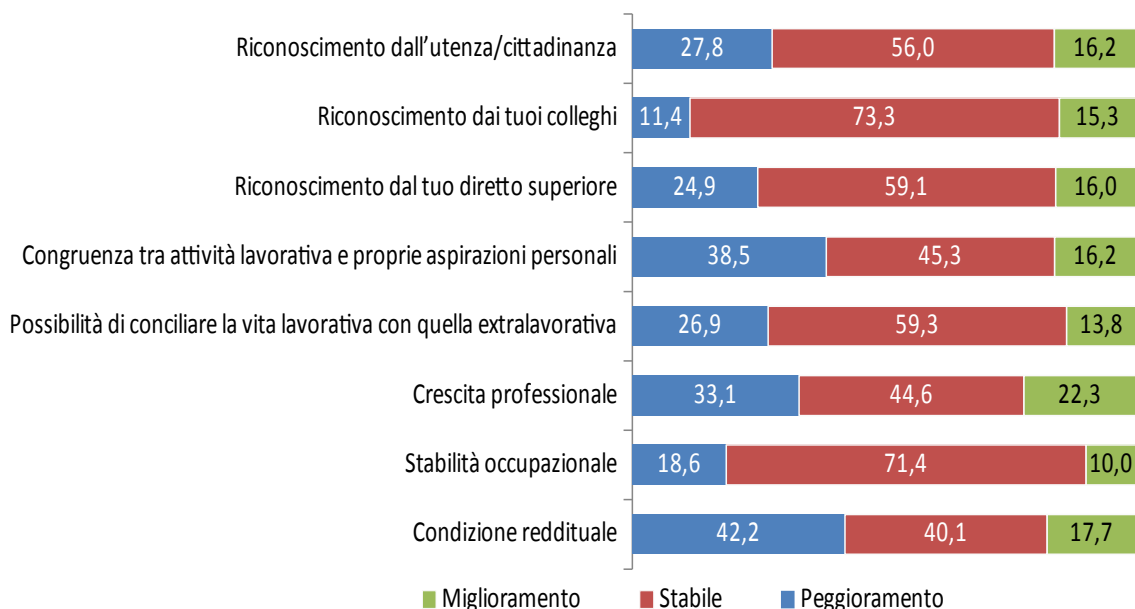
Lo scarso legame verso l'ente si evidenzia anche in un confronto temporale, dove invece **crece nel tempo soprattutto l'importanza per la professione** (in particolar modo per le forme contrattuali precarie).

Quanto detto viene confermato anche dalle risposte alle ultime domande del questionario: **poco più del 50% dei dipendenti si ritiene soddisfatto sul lavoro.**

Il grado di soddisfazione cresce per i dipendenti che fanno formazione (ricordiamo solo il 40% dei rispondenti fa formazione pagata dall'Ente..), per coloro che riescono bene a conciliare i tempi di vita ed i tempi di lavoro e negli enti dove esiste un riconoscimento personale del lavoro svolto.

Questi fattori determinano un approccio verso il futuro non positivo, con il **timore che le condizioni di lavoro possano ulteriormente peggiorare.**

Come immagini in un futuro il tuo/la tua:



CONCLUSIONI

Partendo dalle risposte fornite ai questionari, è possibile tracciare un quadro più generale delle condizioni lavorative che ne emergono.

Il sostanziale **blocco del turn-over** degli ultimi anni ha prodotto un aumento del carico di lavoro e della sua differenziazione, la **carenza di organico** ha diminuito la possibilità di programmazione, la schizofrenia normativa degli ultimi anni ha reso indispensabile la necessità di formazione e aggiornamento continuo.

Il campione trasmette la percezione di una **attività lavorativa che si è fatta più pesante e diversificata nel tempo, dove le domande lavorative da parte dell'ente di risoluzione di problemi e di autonomia nell'affrontare le richieste quotidiane si sono fatte sempre più pressanti**. Da qui ne deriva una specializzazione del lavoro, e quindi di conseguenza anche dei dipendenti, e un **aumento della fatica mentale**, in particolare per quelle attività che hanno assiduità nella gestione dell'utenza esterna (con rischi di stress, esposizione emotiva e financo burn-out).

Dall'altro lato, però, **l'organizzazione dell'ente è estremamente rigida e vincolante**, i dipendenti non hanno autonomia nel definirne l'articolazione oraria, **non vengono adeguatamente formati** nonostante gli si chieda una sempre maggiore specializzazione, **non vengono quasi per nulla valorizzati** e adeguatamente riconosciuti.

Da questa forte divergenza ne deriva una compromissione della qualità del lavoro ed una percezione da parte dei dipendenti di essere "abbandonati" dall'ente, con il rischio nel medio periodo di avere una ricaduta sulla qualità dei servizi.

La soddisfazione sul lavoro dei dipendenti è quindi legata fortemente al riconoscimento personale e ai percorsi di formazione. Più si è formati, più si è in grado di rispondere agli imprevisti ed essere specializzati; più si è formati, più ci si sente riconosciuti nel proprio ruolo.

A questi problemi si risponde con un'organizzazione del lavoro condivisa e partecipata, con il riconoscimento del ruolo sociale del dipendente degli Enti Locali e con la capacità di ascolto da parte delle amministrazioni delle criticità e dei problemi che gli stessi lavoratori continuano ad evidenziare.