

**Ricerche.** Due indagini internazionali di Kelly Services e della Fondazione di Dublino misurano la qualità della vita nelle aziende

# Soddisfatti sì, nonostante il capo

Per il 56% degli italiani lavorare è bello anche se i colleghi e i superiori non aiutano

**Rosanna Santonocito**

Il 56% degli italiani che lavorano sono "soddisfatti". Il 10% tra questi si dice addirittura «molto soddisfatto». Buon segno? Non proprio: questa maggioranza qualificata di persone che ogni mattina escono di casa contente di andare in ufficio non deve trarre in inganno. I lavoratori italiani si piazzano solo al 21esimo posto nella classifica dei 28 Paesi (12 europei) che hanno partecipato al «Kelly Global Workforce Index», realizzato dalla multinazionale americana delle risorse umane Kelly Services coinvolgendo 70 mila persone, di cui sei mila in Italia, che hanno compilato un questionario sul sito internet e nelle filiali. I lavoratori più soddisfatti sono i danesi (74%), messicani (71%) e svedesi (71%). In coda alla classifica: Turchia (49%), Russia (48%) e Ungheria (44%).

L'indagine ha analizzato, oltre alla soddisfazione nei confronti della propria attività professionale (non si parla di aspetti retributivi), anche quella verso il proprio capo. Quelli italiani si meritano, come voto da uno a dieci un misero 6,2 che spinge l'Italia addirittura al 26esimo posto, il terz'ultimo. In dettaglio, i capi nostrani raggiungono la sufficienza solo in due degli aspetti presi in considerazione: la capacità di leadership (6 su 10) e l'attitudine alla

delega delle responsabilità (6,1 su 10). Le altre componenti classiche del buon leader, ovvero il saper comunicare e lo spirito di squadra, sono valutate tra il cinque e il sei. I giudizi più positivi verso i capi si registrano in Messico (7,6), negli Usa (7,3) e in Canada (7,2 su 10). I voti più bassi in Turchia (6,2) e, contraddittoriamente rispetto al buon punteggio generale, in Svezia (6,1).

Il sondaggio di Kelly non è la sola indagine a interrogarsi in

questi giorni sul grado di realizzazione al lavoro. C'è anche la nuova ricerca della Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro, con sede a Dublino. Svoltata ogni cinque anni, 30 mila le interviste realizzate in 31 Paesi, è arrivata alla quarta edizione e presenta i punti di vista dei lavoratori sull'organizzazione del lavoro, gli orari, le pari opportunità, la formazione, il benessere e la soddisfazione sul lavoro. Per l'Italia l'esito è negativo: scontenti, stressati, poco assistiti dai superiori, poco abituati al lavoro di gruppo, siamo meno appagati nella vita professionale rispetto alla media europea.

Oltre un lavoratore su due afferma che le proprie capacità professionali corrispondono pienamente alle mansioni richieste, ma solo uno su cinque si è visto offrire formazione ad hoc nei 12 mesi precedenti. Sem-

pre un italiano su due (51%) può contare sul sostegno e assistenza dei colleghi rispetto ai due su tre (67%) nel resto d'Europa. La collaborazione dei superiori gerarchici è ancora più rara: il 34% rispetto al 56% per l'Ue a 25. Solo quattro lavoratori italiani su dieci (39%) riferiscono che il loro lavoro comporta una costante collaborazione di gruppo, rispetto alla media del 55%.

Secondo il sondaggio di Kelly, gli italiani più soddisfatti della propria attività professionale sono gli over55, seguiti dai lavoratori di età compresa tra i 35 e i 44 anni (58%). Tra i settori professionali, i livelli più alti di soddisfazione arrivano dal settore viaggi e tempo libero (62%), dalla Pubblica amministrazione (62%) e dal comparto scientifico e farmaceutico (61%).

Perché si lavora meglio nel Nord Europa, ma anche nelle vicine Svizzera e Francia? «Perché in quei Paesi — commenta

Stefano Giorgetti, direttore generale di Kelly Services Italia — gli aspetti relazionali sono tenuti in maggior considerazione. L'ambiente lavorativo ha ritmi meno stressanti, orari ridotti e più flessibili che consentono la conciliazione con la vita privata. Infine, la formazione gioca un ruolo importante: da noi è legata alle necessità contingenti, altrove è pianificata e mirata allo sviluppo personale e ai per-

corsi di carriera».

La situazione che emerge dai due studi è confermata dall'esperienza di Luca e Laura Varvelli, consulenti di formazione e autori di libri sulla gestione delle risorse umane. «Tra gli allievi dei corsi — notano — queste cose si toccano con mano. Nelle aziende italiane c'è una buona managerialità dei capi, cioè capacità tecnica di gestione, ma pochissima leadership, intesa come coinvolgimento, guida, assunzione di rischio. Inoltre c'è poca comunicazione, e quella che c'è non è empatica e informale, ma di tipo formale e gerarchico, cioè legata a un controllo normativo non funzionale al coinvolgimento e alla relazione, quindi allo sviluppo di responsabilità e motivazione nei dipendenti. Il sei meno è un voto generoso».

Quanto conta l'esempio personale dei capi? «Moltissimo — risponde Laura Varvelli — Quando c'è, è legato al carisma e all'ascendente dei singoli: è uno stile di leadership basato su apertura e disponibilità. Implica un gran dispendio di energie, molta trasparenza e dialogo nell'organizzazione. Ma si incontra raramente. Questo è il motivo per cui si fa fatica a coinvolgere le persone sulla mission aziendale, che è vissuta come una costruzione strategica dei piani alti, di cui i dipendenti non vedono il ritorno personale».



## Chi sta meglio in ufficio

Valori in percentuale

### Lavoratori soddisfatti del proprio lavoro nei diversi Paesi

Danimarca	74
Messico	71
Svezia	71
Svizzera	69
Francia	68
Spagna	67
India	66
Indonesia	66
Australia	65
Belgio	65
Norvegia	65
Usa	65
Nuova Zelanda	64
Germania	63
Malaysa	63
Porto Rico	63
Lussemburgo	61
Canada	59
Irlanda	59
Hong Kong	56
<b>Italia</b>	<b>56</b>
Paesi Bassi	56
Tailandia	54
Gran Bretagna	54
Singapore	53
Turchia	49
Russia	48
Ungheria	44

### Lavoratori italiani soddisfatti della propria attività professionale

Per fascia di età...	
<20	56
20-24	56
25-34	56
35-44	58
45-54	52
55+	65
... per area professionale	
Viaggi/tempo libero	62
Pubblica Amministrazione	62
Scientifico/farmaceutico	61
Manifatturiero	60
Servizi alle aziende	59
Vendita al dettaglio	59
It	58
Ingegneria	57
Servizi di pubblica utilità	56
Servizi finanziari	53
Educazione	50
Trasporti/distribuzione	49
Altro	53

### Il voto assegnato ai capi dai lavoratori italiani

	Scala da 1 a 10
Giudizio globale	6,2
Capacità comunicativa	5,9
Capacità di leadership	6,0
Spirito di squadra	5,8
Capacità di delega	6,1

Fonte: Kelly world at work survey, 2006

## I rapporti interpersonali

I rapporti di sostegno e assistenza sul lavoro nelle aziende italiane e della Ue a 25 - **Dati in percentuale**

	Italia	Europa 25
I colleghi sono collaborativi	51	67
I superiori gerarchici sono collaborativi	34	56
La mia attività richiede un lavoro di gruppo	39	55

Fonte: 4a Indagine europea sulle condizioni di lavoro - Fondazione di Dublino, 2006



**Il posto ideale.** Genentech, società del settore biotech, domina la classifica Usa 2006 delle cento aziende dove si lavora meglio. La graduatoria è stilata ogni anno dal «Great place to work Institute». Al centro, senza cravatta, il presidente e Ceo Arthur D. Levinson, 56 anni, festeggia il debutto al Nyse, la Borsa di New York. La prima in Europa è risultata Colgate Palmolive Grecia, in Italia vince Microsoft.