

Illustrazione della metodologia e
degli strumenti valutativi degli **OCBs**
[Organizational Citizenship Behaviors]

Flavio Urbini

Psicologo, PhD

LA PRESTAZIONE LAVORATIVA

Che cos'è la prestazione lavorativa?

Quello che le persone fanno per contribuire agli obiettivi organizzativi.

Come si realizza una prestazione lavorativa?

Attraverso un determinato comportamento compiuto da una persona finalizzato al raggiungimento di uno specifico obiettivo organizzativo.

Come si valuta una prestazione lavorativa?

Utilizzando degli indicatori per misurare il livello di efficacia di una persona.

LA STRUTTURA DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA

La prestazione lavorativa è un costrutto composto da diverse componenti. Le principali sono due: *task performance* e *contextual performance*.

TASK PERFORMANCE

Efficacia con cui una persona svolge i compiti (*tasks*) formalmente richiesti dal ruolo e che contribuiscono al nucleo tecnico dell'organizzazione.

CONTEXTUAL PERFORMANCE

Comportamenti discrezionali dei lavoratori che contribuiscono all'efficacia organizzativa migliorando l'ambiente sociale e psicologico dell'organizzazione.

Esempio TASK PERFORMANCE

- In un'azienda che ripara automobili, un meccanico contribuisce direttamente al raggiungimento degli obiettivi dell'azienda, riparando con destrezza il motore dell'autovettura.



Esempio CONTEXTUAL PERFORMANCE

- In un'azienda che ripara automobili, un meccanico contribuisce alla prestazione contestuale se, ad esempio, aiuta i colleghi a svolgere le loro mansioni e se segue le regole e le procedure dell'azienda.



CONTEXTUAL PERFORMANCE

- Una componente fondamentale della prestazione lavorativa legata alla contextual performance è rappresentata dai comportamenti di cittadinanza organizzativa (***Organizational Citizenship Behaviors – OCBs***).
- Gli **OCBs** sono comportamenti che supportano il contesto sociale e psicologico durante lo svolgimento delle *task performace* (Organ, 1997).
- La letteratura scientifica evidenzia chiaramente come la presenza degli **OCBs** tende a promuovere un ambiente lavorativo più positivo, aumentando la performance dell'unità lavorativa e l'attività principale dell'organizzazione.

OCBs – Dimensioni

In letteratura esistono diverse dimensioni che compongono gli OCBs.

- **ALTRUISMO** Comportamenti che esprimono disponibilità ad aiutare i colleghi.
- **VIRTÙ CIVICA** Comportamenti che evidenziano un forte senso di responsabilità nei confronti dell'organizzazione.
- **COSCIENZIOSITÀ** Comportamenti che indicano una particolare cura nello svolgimento del proprio lavoro.

OCBs – Settore pubblico

Nel settore pubblico gli **OCBs** possono essere estremamente utili, poiché contribuiscono ad una migliore performance dei sistemi legati ai servizi erogati (Vigoda-Gadot & Beerli, 2011).

La cittadinanza organizzativa è un concetto fortemente legato agli obiettivi e alla visione della pubblica amministrazione moderna.

OCBs - Misure per la PA

Per misurare gli OCBs nelle PA sono state utilizzate 4 scale di misura.

1. *Italian version of Podsakoff et al.'s questionnaire* (Argentero, Cortese, & Ferretti, 2008). **15 item** per misurare le dimensioni degli OCBs: coscienziosità; altruismo; virtù civica.
2. *Italian version of [...]* per misurare gli OCBs nei propri colleghi. **15 item** per misurare: coscienziosità; altruismo; virtù civica.
3. *Italian version of [...]* **5 item** per misurare la **virtù civica** nei propri collaboratori.
4. *Change-oriented OCBs scale* (Bettencourt, 2004). **9 item** per misurare le iniziative di innovazione messe in atto dai dipendenti.

OCBs – Dipendenti 1

Di seguito troverà delle affermazioni con cui lei può essere in accordo o in disaccordo.
Tenga presente che:

Fortemente in disaccordo	Molto in disaccordo	Lievemente in disaccordo	Né in accordo né in disaccordo	Lievemente in accordo	Molto in accordo	Fortemente in accordo
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

1. Aiuto chi ha molto lavoro da svolgere [ALTRUISMO]
2. Faccio il mio lavoro senza bisogno di continue sollecitazioni da parte dei superiori [VIRTÙ CIVICA]
3. Credo che sia giusto guadagnarsi onestamente lo stipendio lavorando ogni giorno con impegno [VIRTÙ CIVICA]
4. Mi tengo aggiornato sui cambiamenti che avvengono nell'organizzazione [COSCIENZIOSITÀ]
5. Partecipo a riunioni che non sono obbligatorie ma che sono considerate importanti [COSCIENZIOSITÀ]
6. Sono sempre pronto a “dare una mano” a quelli che mi stanno attorno [ALTRUISMO]

OCBs etero-diretti - Dipendenti 2

Di seguito troverà delle affermazioni con cui lei può essere in accordo o in disaccordo.

1. I miei colleghi aiutano chi ha molto lavoro da svolgere [ALTRUISMO]
2. I miei colleghi fanno il loro lavoro senza bisogno di continue sollecitazioni da parte dei superiori [VIRTÙ CIVICA]
3. I miei colleghi credono che sia giusto guadagnarsi onestamente lo stipendio lavorando ogni giorno con impegno [VIRTÙ CIVICA]
4. I miei colleghi si tengono aggiornati sui cambiamenti che avvengono nell'organizzazione [COSCIENZIOSITÀ]
5. I miei colleghi partecipano a riunioni che non sono obbligatorie ma che sono considerate importanti [COSCIENZIOSITÀ]
6. I miei colleghi sono sempre pronti a “dare una mano” a quelli che gli stanno attorno [ALTRUISMO]

Change oriented OCBs scale - Dirigenti

Di seguito troverà delle affermazioni che riguardano una serie di comportamenti praticati recentemente dai dipendenti che coordina, con cui Lei può essere in accordo o in disaccordo. Tenga presente che:

Mai	Poche volte	Alcune volte	Spesso	Sempre
①	②	③	④	⑤

1. Cercano di adottare le migliori procedure lavorative per svolgere il loro lavoro.
2. Cercano di trovare soluzioni a problemi organizzativi urgenti.
3. Cercano di introdurre nuove procedure lavorative per aumentare il loro rendimento.



Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle PA

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

Viale Marx, 15 - 00137 Roma
Tel. (+39) 06 84891

SEDE DI NAPOLI

Via Vicinale S. Maria del Pianto, 26 - 80143 Napoli
Tel. (+39) 081 5250001

SEDE DI CAGLIARI

Via Roma, 83 - 09124 Cagliari
Tel. (+39) 070 679561

 www.formez.it


