

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

**Dipartimento di Scienze Aziendali
Management & Innovation Systems**



Corso di Dottorato di Ricerca in
Management & Information Technology
Curriculum in: Economia e Direzione delle Aziende Pubbliche
XV Ciclo - Nuova Serie -

Abstract della Tesi di Dottorato in
*L'employee engagement negli Enti pubblici.
Il caso INPS di Salerno*

Tutor:
Chiar.mo Prof. Marco Pellicano

Candidato:
Fabio Tierno

Coordinatore:
Chiar.mo Prof. Andrea De Lucia

Anno Accademico 2015/2016

Abstract

Obiettivi. Il lavoro ha ridefinito il modello concettuale dell'*employee engagement*, individuando le dimensioni pratiche che lo rendono applicabile all'interno della pubblica amministrazione. L'obiettivo della ricerca è stato quello di identificare i fattori che consentono di incentivare ed enfatizzare l'engagement dei dipendenti che lavorano presso la Direzione INPS di Salerno.

Metodologia. È stata effettuata un'indagine di tipo qualitativa attraverso delle interviste semi-strutturate e rivolte ai dirigenti e funzionari dell'Istituto, i quali hanno formulato una propria valutazione in merito alla *rilevanza, impatto e diffusione* dell'engagement dei dipendenti rispetto all'ambiente di lavoro.

Risultati. Dall'analisi è emerso un ambiente lavorativo in cui le persone manifestano un attaccamento verso l'Istituto (senso di appartenenza, relazioni interpersonali, ruolo sociale, valori) e una certo impegno nel fronteggiare l'operatività quotidiana (contribuire agli obiettivi aziendale, autonomia decisionale), tutti elementi che concorrono altresì ad aumentare il loro livello di engagement.

Limiti della ricerca. Un limite dello studio è rappresentato dal focus della ricerca, che ha compreso i soli dirigenti e funzionari dell'Istituto, escludendo le altre categorie del personale. Inoltre, l'indagine si è concentrata su un'unica sede provinciale, tralasciando la possibilità di includere altre strutture dislocate sul territorio regionale.

Originalità del Lavoro. La letteratura esistente sul tema dell'*employee engagement* ha tradizionalmente approfondito le implicazioni in altri campi. Il lavoro considera l'*engagement* dei dipendenti come un fattore determinante anche in particolari contesti interattivi e complessi come quelli della pubblica amministrazione, nel caso specifico dell'INPS.

Parole chiave: employee engagement, pubblica amministrazione, INPS.

Abstract

Objectives. The work has redefined the conceptual model of the Employee engagement, identifying the practical dimensions that make it applicable within the public administration. The research objective was to identify factors that help to encourage and emphasize the engagement of employees working at the INPS direction of Salerno.

Methodology. It was carried out through a survey of qualitative type of semi-structured interviews and addressed to the directors and officers of the Institute, who have formulated their own assessment regarding the *relevance, impact* and *diffusion* of engagement of employees' environment work.

Findings. The analysis showed a work environment in which people display an attachment to the Institute (sense of belonging, interpersonal relationships, social roles, values) and some commitment to tackling the daily operations (contribution to corporate objectives, decision-making autonomy), all of which also contribute to increase their level of engagement.

Research limits. A limitation of the study is the focus of the research, which included only the managers and officers of the Institute, excluding other categories of staff. In addition, the investigation concentrated on a single provincial office, leaving the possibility of including other facilities located throughout the region.

Originality of the study. The existing literature on the subject of the Employee engagement has traditionally studied the implications in other fields. The paper considers the engagement of employees as a factor in special interactive and complex contexts such as public administration, in this case the INPS.

Key words: employee engagement, public administration, INPS.