

# Indice

**Premessa** p. 1

## **Capitolo primo**

**La ricerca intervento nei contesti organizzativi: specificità, stato dell'arte e potenzialità inesprese** p. 4

1.1 Introduzione p. 4

1.2 Il problema della denominazione: questione di terminologia o di identità? p. 6

1.3 Gli sviluppi dell'*action research* lewiniana: proposte di modellizzazione per una diversità in crescita p. 17

1.4 *Action research* ed organizzazioni tra ricerca, formazione e intervento p. 18

1.4.1 Alle origini della ricerca-intervento nelle organizzazioni: il *Research Center for Groups Dynamics* e il *Tavistock Institute of Human Relations* p. 19

1.4.2 Origini e sviluppi delle principali correnti europee dell'*action research* in ambito organizzativo: psicosociologia delle organizzazioni, analisi istituzionale e socioanalisi p. 25

1.4.3 Tendenze recenti: Appreciative Inquiry, Action Science, Action Learning p. 28

1.5 Alcune considerazioni di chiusura: la ricerca-azione all'interno delle organizzazioni di servizio e delle Pubbliche Amministrazioni (PPAA) p. 35

## **Capitolo secondo**

**Salute organizzativa e qualità del servizio: due esperienze di ricerca-intervento psicosociale** p. 38

2.1 Premessa p. 38

2.2 Salute organizzativa e qualità percepita dal paziente: un'esperienza di ricerca-intervento psicosociale orientata al miglioramento della qualità del lavoro p. 40

2.2.1 Il contesto organizzativo di riferimento p. 42

2.2.2 Le tappe principali del percorso di ricerca-intervento p. 45

2.2.3 La salute organizzativa: un inquadramento teorico della problematica p. 50

2.2.4 La rilevazione di salute organizzativa all'interno dell'ospedale "V. Cervello": il MOHQ e i *focus group* p. 57

2.2.5 I partecipanti	p. 61
2.2.6 Risultati: il profilo di salute organizzativa dell'azienda ospedaliera	p. 64
2.2.7 Un approfondimento sui risultati del MOHQ: punteggi medi di salute organizzativa e variabili socio-anagrafiche	p. 67
2.2.8 Un ulteriore approfondimento dei dati raccolti con il MOHQ: suggerimenti di miglioramento e commenti liberi	p. 76
2.2.9 Risultati: l'analisi dei trascritti dei <i>focus group</i>	p. 78
2.2.10 <i>Un approfondimento di ricerca: quali relazioni tra salute organizzativa percepita dagli operatori e qualità percepita dai pazienti?</i>	p. 82
2.2.11 Conclusioni	p. 88
Scheda di approfondimento 2.1 - Possibili interventi di miglioramento: le nostre ipotesi prima dell'accorpamento aziendale	p. 90
Scheda di approfondimento 2.2 - La salute al lavoro: un approfondimento sulla nascita e lo sviluppo dell' <i>Organizational Health Psychology</i>	p. 91
Scheda di approfondimento 2.3 – Alcuni elementi di scenario: i principali riferimenti normativi italiani su salute dei lavoratori e benessere organizzativo	p. 92
2.3 La qualità dell'esperienza universitaria: l'esperienza di alcuni Corsi di Laurea della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Palermo	p. 94
2.3.1 La qualità dei servizi: dagli approcci classici al contributo dell'approccio psicosociale	p. 95
2.3.2 Alcuni elementi di scenario: la qualità dell'Università in Europa	p. 106
2.3.3 I Corsi di Laurea della ex Classe 18 della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Palermo	p. 109
2.3.4 La qualità dell'esperienza universitaria: le tappe della ricerca-intervento	p. 111
2.3.5 Una prima esperienza: la rilevazione di qualità percepita degli studenti in un'ottica psicosociale	p. 113
2.3.6 Un esempio di dispositivo riflessivo: il gruppo di discussione sull'identità professionale	p. 121
2.3.7 Una terza esperienza: la rilevazione delle Immagini dell'educazione/formazione e della professione educativo-formativa	p. 134

## **Capitolo terzo**

### ***La ricerca-intervento sulla qualità e la salute organizzativa: alcuni nodi problematici***

<b><i>di carattere metodologico</i></b>	p. 144
3.1 Introduzione	p. 144

3.2 La metodologia della ricerca-azione: una rassegna della letteratura	p. 147
3.3 Ricerca-intervento, qualità del servizio e salute organizzativa. Possibilità e punti di forza di un approccio poco diffuso	p. 156
3.4 L'integrazione metodologica nella ricerca-intervento: una possibilità necessaria	p. 161
3.5 Momenti di restituzione dei dati e <i>member checking</i> : favorire la partecipazione e garantire validità e qualità della ricerca-intervento	p. 164
<b>Conclusioni</b>	p. 167
<b>Riferimenti bibliografici</b>	p. 169
<b>Riferimenti normativi</b>	p. 171