



INDAGINE BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE

RELAZIONE ILLUSTRATIVA
INDAGINE del 2017 sull'anno 2016
maggio 2017

La presente relazione è stata redatta dal Nucleo di Valutazione di Ateneo – Organismo interno di valutazione nominato con D. R. n. D.R. n. 137 del 09/04/2013 e D. R. 139 del 22/04/2014 ed è composto da:

- prof. Aurelio Muttini (Presidente)
- prof. Giovanni Di Bartolomeo
- prof.ssa Francesca Fausta Gallo
- prof. Mauro Maccarrone
- studente Omar Makimov Pallotta
- prof.ssa Antonella Paolini

Ha collaborato l'ufficio di supporto composto da:

dott.ssa Maria Barbara Mazzearella

dott.ssa Loredana Toppi

SOMMARIO

1. I tempi di realizzazione dell'indagine
2. La metodologia adottata
3. I risultati dell'indagine e le osservazioni sulle risposte dei docenti e dei ricercatori
4. I risultati dell'indagine e le osservazioni sulle risposte del personale tecnico amministrativo e bibliotecario
5. Le considerazioni di sintesi

ALLEGATI

Questionari

Appendice Statistica

1. I tempi di realizzazione dell'indagine

La tabella seguente riporta la tempistica.

Fase 1	Il NuVa delibera di dare avvio alla somministrazione del questionario in data 9 febbraio 2017
Fase 2	Il Coordinatore con nota del 23 febbraio 2017 e trasmessa il 1 marzo 2017 ha informato tutto il personale interessato delle modalità di svolgimento dell'indagine e della durata della stessa.
Fase 3	L'Area ICT i ha inviato tramite posta elettronica dall'indirizzo info@unite.it la parola chiave per accedere al modulo on-line e permette un solo invio del questionario.
Fase 4	L'Area ICT chiude l'indagine.
Fase 5	L'Area ICT ha inviato i due file Excel all'Area Valutazione e Qualità contenente il microdato
Fase 6	L'Ufficio Statistico e Supporto al Nucleo di Valutazione trasmette i dati elaborati al NuVa che delibera la predisposizione della relazione che verrà approvata nella prossima riunione.

2. La metodologia adottata

L'Indagine sul personale dipendente dell'Università degli Studi di Teramo, volta a determinare il livello di Benessere Organizzativo (di seguito denominata IBO), benché da quest'anno non più obbligatoria, è stata svolta dal Nucleo di Valutazione dell'Ateneo in ottemperanza al D.lgs.150/2009. L'IBO, svolta nel 2017 e relativa all'anno 2016, pur facendo riferimento ad un modello di indagine stabilito dalla CIVIT il 29/5/2013, è stata realizzata, *come per l'anno precedente*, somministrando due questionari di rilevazione parzialmente differenziati tra personale docente e ricercatore da una parte e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario (TAB) dall'altra, modificata, come deliberato dal NuVa (all.1).

Come già sottolineato nelle relazioni precedenti, questo consente, da un lato, di rendere più precisa la rilevazione perché più "allineata" al tipo di attività svolta e, dall'altro, di effettuare una comparazione tra anni successivi considerando la figura professionale di appartenenza. Questo secondo aspetto è di particolare importanza perché permette di monitorare le variazioni di ogni singola voce che compone la rilevazione. Sempre a questo scopo l'elaborazione statistica dei dati è stata condotta oltre che sui dati singoli relativi alle sei possibili risposte ad ogni quesito, anche in forma aggregata, accorpare le risposte con valore da 1 a 3 e quelle con valore da 4 a 6. Questo sistema interpretativo rende più semplice e di più immediata percezione, anche visiva, la presenza di elementi di criticità rilevati dall'indagine. Al fine di rendere più precisa e puntuale,

seppur sintetica, la valutazione dei risultati, questi sono stati suddivisi nei due raggruppamenti riguardanti il personale docente e ricercatore da una parte (3.1-3.10) e il personale TAB dall'altra (4.1-4.10).

Preme sottolineare che il NuVa ritiene che l'indagine sul benessere organizzativo sia particolarmente importante in quanto permette di fotografare con un certo dettaglio il tipo di percezione che il dipendente ha del suo "datore di lavoro" e quindi, in ultima analisi, quale sia il grado di soddisfazione personale che prova durante lo svolgimento della sua attività lavorativa. Benché sia stata recentemente sancita la NON OBBLIGATORIETA' di questa indagine, il NuVa intende proseguire questa valutazione anche nel futuro.

3. I risultati dell'indagine e le osservazioni sulle risposte dei docenti e dei ricercatori

3.1 Il tasso di partecipazione all'indagine

Il numero di questionari compilati, rispetto al numero dei questionari erogati, risulta ancora molto basso (36%) pur se in lieve rialzo rispetto all'anno precedente e in crescita maggiore se si considera il decremento di 4 unità di personale. Nonostante la pubblicità riservata all'indagine, la sua importanza resta ancora poco percepita. Un proposta risolutiva potrebbe essere quella di ampliare in modo significativo la *finestra temporale della rilevazione*.

Per quanto concerne la distribuzione del tasso di risposte, i dati sono pressoché identici alle rilevazioni precedenti. Si riconferma un tasso pressoché doppio nel sesso maschile rispetto a quello femminile. Per quanto riguarda la fascia di età, il numero maggiore di risposte è stato ottenuto dalla fascia 41-50 anni, mentre relativamente all'anzianità di servizio il maggior tasso riguarda la fascia da 11 a 20 anni (63%), in crescita rispetto all'anno precedente. L'esiguità del campione non consente valutazioni su questo punto

3.2 Questionario "lettera A"

L'indagine sulla sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro-correlato ha fornito nel complesso risposte di significato positivo (che attestano sicurezza e assenza di stress) in percentuali elevate e comunque superiori al 60%, fino a giungere a percentuali positive superiori all'80% (rispetto del divieto di fumo). I dati sono pressoché identici a quelli delle rilevazione precedenti; le variazioni minime riscontrate non sono significative.

Le percentuali di risposte che segnalano situazioni negative (malessere, molestie, discriminazioni) sono comunque molto basse per i campi considerati e sostanzialmente confermano la situazione positiva della rilevazione precedente. Un dato che deve essere sottolineato riguarda le risposte al quesito A.02, esse mostrano come l'Ateneo fornisca una corretta informazione sui rischi connessi all'attività lavorativa.

3.3 Questionario "lettera B"

I risultati attestano la correttezza di trattamento e l'assenza di discriminazioni religiose, politiche, di etnia, che sono sostanzialmente sovrapponibili a quelle della rilevazione precedente, quando non assolutamente identiche.

Devono tuttavia essere segnalate con una certa attenzione le percentuali di risposte positive alla domanda: *"la mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"* salita al 36,3% rispetto al (30%) della valutazione precedente e soprattutto la percentuale di risposte positive (33,8%) alla domanda: *La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"*, in calo rispetto a quella della precedente rilevazione.

3.4 Questionario "lettera C"

L'equità dell'amministrazione rappresenta l'elemento di **maggior criticità** di questa rilevazione. Tuttavia la distribuzione delle responsabilità è ritenuta **non equa** nel 41,3% dei casi, migliorando di quasi 9 punti percentuali la situazione della rilevazione precedente; mentre la percentuale di coloro che ritengono **non equilibrato** il rapporto tra impegno richiesto e retribuzione rimane sostanzialmente invariata (61,3%), esprimendo con ciò l'insoddisfazione del personale docente e ricercatore in merito alla retribuzione.

3.5 Questionario "lettera D"

Anche questo gruppo di domande evidenzia elementi non positivi come già riscontrato (senza variazioni di rilievo) nella rilevazione precedente. In particolare resta scarsamente positiva la percezione del percorso di sviluppo professionale mentre rimane estremamente alto il tasso di risposte "negative" alla domanda: *"ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito"* (57,5%) ed il tasso dei rispondenti che **non sono soddisfatti** del loro percorso professionale (37,5%).

3.6 Questionario "lettera E"

Questo gruppo di domande concernenti il lavoro ha fornito in generale risposte positive, analogamente alla precedente rilevazione o in lieve aumento in senso positivo. In particolare risulta noto ciò che ci si aspetta, mentre le competenze e il livello di autonomia sono considerati adeguati. Deve, tuttavia, essere segnalato che un'alta percentuale dei rispondenti dichiara di non avere *le risorse e gli strumenti adeguati per svolgere il proprio lavoro* (43,8 %, in calo rispetto al 2015). La percentuale dei rispondenti che dichiara un senso di realizzazione personale è pressoché identico rispetto alle indagini precedenti.

3.7 Questionario "lettera F"

Anche le domande di questo gruppo hanno fornito risultati **non completamente soddisfacenti** (come per la rilevazione precedente) in relazione alla **condivisione delle informazioni** e al

senso di appartenenza ("mi sento parte di una squadra"). Per quest'ultimo aspetto i dati aggregati forniscono una risposta negativa che supera di 7,5 punti quella precedente (55%). La risposta alla domanda "L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare" ha fornito un risultato negativo nel 50% dei casi, solo in lieve decremento rispetto alla rilevazione precedente (46,3%). Scarsa viene altresì dichiarata la condivisione collettiva delle informazioni (53,8%).

3.8 Questionario "lettera G"

Per quanto concerne il contesto lavorativo le risposte possono essere considerate sufficienti e comunque con variazioni positive. Anche la valutazione della circolazione delle informazioni che risulta assai migliorata con risposte affermative che dal 43,8% della rilevazione 2105 passano al 58,8% del 2016.

3.9 Questionario "lettera H"

Il gruppo di domande relativo al senso di appartenenza ha fornito risposte assai discordanti, ma complessivamente uguali alla rilevazione precedente. Anche nel 2016 il personale docente e ricercatore appare orgoglioso di lavorare nell'ateneo e dei risultati raggiunti dall'ente e si dichiara dispiaciuto se qualcuno ne parla male. I valori e i comportamenti sono in linea con i valori personali, con un dato (61,3%) in lieve miglioramento rispetto alla rilevazione precedente. La risposta al quesito "se potessi, comunque cambierei ente", positiva nel 38,8% dei rispondenti e in incremento del 5% rispetto alla rilevazione precedente, è *gravemente preoccupante*.

3.10 Questionario "lettera I"

Le risposte a questo gruppo di domande hanno fornito risultati positivi anche per la rilevazione 2016, in modo analogo alla rilevazione precedente e pertanto non vi sono rilievi di alcun tipo.

4. I risultati dell'indagine e le osservazioni sulle risposte del Personale TAB

4.1 Il tasso di partecipazione all'indagine

Il numero di questionari compilati rispetto al numero dei questionari erogati risulta ancora basso (32,4%) anche se in forte aumento (10,4%) rispetto all'anno precedente. Nonostante questo miglioramento il NuVa ritiene assolutamente necessaria un'attenta valutazione delle cause di questo preoccupante andamento. Nella sezione conclusioni verranno fornite ipotesi interpretative e suggerimenti.

Per quanto concerne la distribuzione delle risposte per genere, si rileva un tasso leggermente maggiore nel sesso femminile (52%) rispetto a quello maschile (48%). Per la fascia di età il

numero maggiore di risposte è stato ottenuto dalla fascia 41 ai 50 anni (51%), mentre per l'anzianità di servizio il maggior tasso riguarda la fascia da 11 a 20 anni (57%). Questi dati sono in relazione, probabilmente, con la cessazione del lavoro da parte di alcuni dipendenti.

4.2 Il questionario "lettera A"

L'indagine sulla sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro-correlato ha fornito risposte di significato positivo in percentuale e globalmente in lieve miglioramento rispetto alla rilevazione precedente.

La risposta al quesito circa le molestie sotto forma di parole o di comportamenti (32,8%) e la risposta circa gli atti di mobbing (**affermativa per oltre il 38,8%**) sono in lieve miglioramento rispetto alla rilevazione 2015; rimangono tuttavia fortemente preoccupanti.

Risulta che il divieto al fumo non è completamente rispettato (con un peggioramento rispetto alla rilevazione precedente). Anche i ritmi di lavoro non appaiono completamente sostenibili, benché in lieve miglioramento rispetto al 2015. Elemento certamente preoccupante e quasi invariato rispetto alla rilevazione precedente è la risposta al quesito "avverto situazioni di malessere", per il quale le risposte positive si attestano al 43,3%. Secondo il 40,3% (in calo di ben 10 punti percentuali) di coloro che hanno risposto il ritmo di lavoro non è sostenibile.

4.3 Questionario "lettera B"

I risultati attestano la correttezza di trattamento e l'assenza di discriminazioni religiose, politiche, di etnia, di lingua e di sesso. Anche l'età e l'orientamento sessuale non danno luogo a discriminazioni o a trattamenti scorretti. Devono essere tuttavia segnalate, sempre in continuità con la rilevazione precedente, le risposte alla domanda "sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale", che ha fornito un risultato positivo solo nel 61% dei questionari raccolti, e alla domanda "la mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro", che ha dato una risposta affermativa nel 40,3% dei casi. Va inoltre segnalato come la risposta al quesito "B.02 Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico" abbia fornito un risultato in netto peggioramento rispetto alla rilevazione precedente.

4.4 Questionario "lettera C"

Anche per quanto concerne il personale TAB l'equità dell'amministrazione rappresenta l'elemento di maggiore criticità di questa rilevazione, seppur con un lieve miglioramento rispetto alla rilevazione precedente. Oltre il 71% dei rispondenti ritiene che **non vi sia equità nell'assegnazione dei carichi di lavoro**. La distribuzione delle responsabilità è ritenuta non equa nel 71,6% dei casi (con un decremento percentuale del 10%); al contrario la percentuale di coloro che ritengono *non equilibrato* il rapporto tra impegno richiesto e retribuzione diminuisce in maniera importante (13,2% rispetto alla rilevazione precedente). La maggior parte (55%) dei dipendenti ritiene, infine, che le decisioni del responsabile siano assunte in modo non imparziale.

4.5 Questionario "lettera D"

Anche le risposte a questo gruppo di domande, quasi completamente sovrapponibili alle risposte della scorsa rilevazione (benché con lievi miglioramenti), evidenziano elementi di forte criticità. Il percorso di sviluppo professionale è considerato **non ben delineato e non chiaro** da più del 74% dei rispondenti. La maggior parte del campione ritiene che le possibilità di carriera **non siano legate al merito, che l'ente non dia possibilità di correlare lo sviluppo delle capacità al ruolo ricoperto e che quest'ultimo non sia adeguato al profilo professionale**. Il 56,7% dei rispondenti non è soddisfatto del proprio percorso professionale all'interno dell'università.

4.6 Questionario "lettera E"

Anche le risposte a questo gruppo di domande non si discostano in maniera significativa da quelle dell'anno precedente. La maggior parte dei rispondenti sa cosa attendersi dal proprio lavoro (62%) e ha le competenze necessarie per svolgerlo (oltre l'82%). La risposta al quesito: "Ho le risorse e gli strumenti necessari", pressoché invariata rispetto al 2015, è positiva solo nel 48% dei casi. Rimane ancora molto alta la percentuale dei rispondenti che segnalano come lavoro non dia un senso di realizzazione.

4.7 Questionario "lettera F"

Per questo gruppo di domande si segnala un lieve peggioramento rispetto alla rilevazione 2015, relativamente alla condivisione delle informazioni (positività al 52% rispetto al 62%). Rimane basso il senso di appartenenza (mi sento parte di una squadra 51%). Il 70% dei rispondenti si sente stimato e trattato con rispetto dai colleghi (in calo percentuale rispetto al 2015). Scarse sono invece le percentuali di risposte positive alle domande "l'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare" (in calo 51%) e "nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti" (52,2%) ancora in calo rispetto alla rilevazione precedente.

4.8 Questionario "lettera G"

Per quanto concerne il contesto lavorativo le risposte delineano un **netto miglioramento**. Risulta essere molto più adeguata l'attività di formazione (incremento di quasi 20 punti percentuali). Le norme comportamentali risultano definite in modo più chiaro rispetto all'anno precedente, mentre la definizione dei compiti e dei ruoli organizzativi è gravemente peggiorata. Tutti i restanti dati sono in continuità con quelli della rilevazione precedente. La conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita risulta migliorata.

4.9 Questionario "lettera H"

Anche le risposte a questo gruppo di domande hanno fornito risultati in continuità con quelli della rilevazione precedente. Il personale TAB appare orgoglioso di lavorare nell'ateneo, dei risultati raggiunti dall'ente e si dichiara dispiaciuto se qualcuno ne parla male.

I valori e i comportamenti sono, invece, scarsamente in linea con i valori personali e addirittura in calo rispetto alla rilevazione precedente. Anche per il personale TAB la risposta positiva al quesito "se potessi, comunque cambierei ente" è risultata particolarmente elevata (52,2%).

4.10 Questionario "lettera I"

Le risposte a questo gruppo di domande hanno fornito risultati positivi.

5. Le considerazioni di sintesi

La sintesi valutativa sul benessere organizzativo di tutto il personale dell'Università degli Studi di Teramo non è particolarmente positiva data la presenza di criticità importanti come quelle sopra esposte.

Le risposte analizzate, sia considerate singolarmente, sia in forma aggregata, cioè raggruppate per "categorie di domande", mostrano – per tutte le categorie professionali – significati con lo stesso segno/senso (benché i dati numerici siano diversi).

La situazione si conferma positiva per quanto concerne la sicurezza del luogo di lavoro e alcune caratteristiche ambientali.

Non esistono discriminazioni legate al sesso, alle convinzioni politiche e religiose.

Anche per la rilevazione in corso si deve, purtroppo, segnalare che tutti i suggerimenti espressi nella relazione NU.VA. precedente sono stati ignorati.

5.1 Aspetti negativi a livello complessivo

Come già per le rilevazioni precedenti, il primo dato da prendere in esame è lo scarso tasso di risposte da parte di entrambi i gruppi di personale; il rilievo è ancora più preoccupante se si considera il peggioramento dello stato di benessere rispetto alla rilevazione precedente. Poiché la rilevazione è stata sufficientemente pubblicizzata, si può ipotizzare che lo scarso tasso di risposte sia legato al timore circa l'anonimato non garantito.

Accanto ad una sostanziale conferma dei dati raccolti nel 2015 si può notare, per quasi tutti i gruppi di domande, un forte incremento della voce "nessuna risposta". Pur nell'esiguità numerica del campione questo dato induce a riflettere sul disinteresse sia da parte del personale docente e ricercatore, sia da parte del personale TAB relativamente a questa indagine che potrebbe far pensare quasi ad uno stato di "rassegnazione" rispetto ad una situazione che non mostra grandi margini di miglioramento.

È da sottolineare, infine, ancora in linea con la rilevazione dello scorso anno, come un campione ridotto possa dar luogo ad un'interpretazione distorta dei dati, considerando che la maggior parte

delle risposte negative potrebbero provenire da unità di personale che, per motivi diversi, non è soddisfatto dei propri risultati mentre, al contrario, coloro che sono appagati lavorativamente potrebbero ritenere superfluo partecipare all'indagine.

Le considerazioni che seguono sono quasi completamente identiche a quelle scaturite dalla rilevazione 2016 (relativa all'anno 2015).

Un dato assai preoccupante per entrambi i gruppi riguarda l'alta percentuale di dipendenti che, se **potessero, cambierebbero ente**.

5.2. Aspetti negativi relativi al personale TAB

La soddisfazione personale risulta assai compromessa soprattutto nel gruppo del personale TAB. In particolare non risulta equa la distribuzione delle responsabilità e non è equilibrato il rapporto tra impegno richiesto e retribuzione. Quest'ultimo dato evidentemente riflette una situazione nazionale legata, a sua volta, al contratto di lavoro del personale della pubblica amministrazione. Anche lo sviluppo professionale è insoddisfacente e non ben delineato. Per il personale TAB, inoltre, non vi è sviluppo delle capacità in relazione al ruolo ricoperto, che non appare adeguato al profilo professionale. Questo gruppo di dipendenti, inoltre, avverte uno scarso senso di realizzazione derivante dal proprio lavoro. Da segnalare, infine, in senso assai positivo che il personale che **ritiene insufficiente la propria attività di formazione professionale** è significativamente diminuito, con ciò attestando lo sforzo compiuto in questo senso dalla dirigenza dell'Università.

La **condivisione delle informazioni** e il senso di appartenenza sono ulteriori punti che possono essere considerati criticità.

Il personale TAB lamenta inoltre una scarsa chiarezza nella definizione dei compiti e dei ruoli organizzativi.

5.3. Possibili soluzioni

Appare chiara la necessità di implementare ed incrementare la circolazione delle informazioni e, ove possibile, la condivisione anche di linee strategiche attraverso un sistema di consultazione del personale.

Tra le possibili soluzioni che si possono prospettare vi sono:

- a) un incremento della pubblicizzazione dei risultati della rilevazione, anche direttamente sul sito di Ateneo e un aumento della finestra temporale di risposta ai quesiti;
- b) l'esposizione chiara a tutto il personale dell'utilità, dell'importanza e delle ricadute della rilevazione;
- c) la costituzione di una commissione mista di Ateneo composta da personale docente-ricercatore e TAB allo scopo di sensibilizzare il più possibile il personale circa l'utilità dell'IBO, possibilmente ipotizzando meccanismi premiali o attività socializzanti (ad esempio la ripetizione di eventi quali la "costruzione di squadra");

d) l'inserimento, al termine del questionario, della voce: commenti e suggerimenti che prenderà l'avvio dalla rilevazione 2018 (a valere sul 2017).

Il NuVa, anche in considerazione dell'impegno profuso nella redazione di questa rilevazione, auspica che essa sia presa in adeguata considerazione dai vertici dell'Ateneo affinché essa possa essere, come il NuVa ritiene sia, non già uno strumento di critica, quanto piuttosto un indirizzo volto a migliorare le criticità rilevate, con il fine ultimo di migliorare il benessere organizzativo dei dipendenti.

L'auspicio conclusivo del NuVa è che tale relazione possa essere pubblicamente condivisa.