



#

# INDAGINE BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE

RELAZIONE ILLUSTRATIVA  
INDAGINE del 2016 sull'anno 2015

giugno 2016

**La presente relazione è stata redatta dal Nucleo di Valutazione di Ateneo – Organismo interno di valutazione nominato con D. R. n. 10 del 14 gennaio 2016D.R. n. 127 del 23 marzo 2016 e così 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
- dott.ssa Emanuela Stefani
- 

**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 26 febbraio 2016
Fase 2	Il Coordinatore con nota del 29 marzo 2016 ha informato tutto il personale interessato delle modalità di svolgimento dell'indagine e della durata della stessa.
Fase 3	L'Area ICT in data 30 marzo 2016 ha inviato tramite posta elettronica dall'indirizzo <a href="mailto:e-ntra@unite.it">e-ntra@unite.it</a> la parola chiave per accedere al modulo on-line e permette un solo invio del questionario.
Fase 4	L'Area ICT in data 30 aprile 2016 chiude l'indagine.
Fase 5	L'Area ICT in data 16 maggio 2016 ha inviato i due file Excel all'Ufficio Statistico e Supporto al Nucleo di Valutazione contenente il microdato
Fase 6	L'Ufficio Statistico e Supporto al Nucleo di Valutazione in data 3 giugno 2016 trasmette i dati elaborati al NuVa

## 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 IB) è stata svolta dal Nucleo di Valutazione dell'Ateneo in ottemperanza al D.lgs.150/2009. L'IB, svolta nel 2016 e relativa all'anno 2015, pur facendo riferimento modello di indagine stabilito dalla CIVIT il 29/5/2013, è stata realizzata somministrando due modelli di rilevazione parzialmente differenziati tra personale docente e ricercatore da una parte e personale tecnico, amministrativo e di biblioteche (TAB) dall'altra, modificata, come deliberato dal NuVa (all.1), in maniera assolutamente identica a quanto condotto nell' IB dell'anno precedente cioè relativa al 2014. Come già sottolineato nella relazione precedente, questo consente, da un lato, di rendere più precisa la rilevazione, mantenendola 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, accorpando 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).

### **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 molto basso (35,4%) e in preoccupante calo rispetto alla rilevazione 2014 (-9,1%). Mentre per la rilevazione relativa al 2014 si poteva attribuire il tasso di risposta non molto alto ad un inconveniente formale che ha determinato una riduzione del tempo a disposizione per le risposte, il dato della presente rilevazione non ha apparentemente motivazioni procedurali. Per quanto concerne la distribuzione del tasso di risposte i dati sono pressoché identici alla rilevazione precedente. Si riscontra un tasso pressoché doppio nel sesso maschile (63%) rispetto a quello femminile, che verosimilmente riflette anche la maggiore numerosità del campione. Per quanto riguarda la fascia di età, il numero maggiore di risposte è stato ottenuto dalla fascia 41-50 anni (49%), mentre relativamente all'anzianità di servizio il maggior tasso riguarda la fascia da 11 a 20 anni (54%).

#### **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). 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.

#### **3.3 Questionario "lettera B".**

I risultati attestano la correttezza di trattamento e l'assenza di discriminazioni religiose, politiche, di etnia. Devono tuttavia essere segnalate con una certa attenzione le percentuali di risposte positive alle domande: *"la mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"*(30%)e soprattutto la percentuale di risposte positive (33,8%) alla domanda: *La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"*, pressoché identica a quella della precedente rilevazione.

#### **3.4 Questionario "lettera C"**

L'equità dell'amministrazione rappresenta l'elemento di maggior criticità di questa rilevazione. La distribuzione delle responsabilità è ritenuta **non equa** nel 48,8% dei casi, peggiorando (+2%) la già grave situazione della rilevazione precedente; inoltre la percentuale di coloro che

ritengono **non equilibrato** il rapporto tra impegno richiesto e retribuzione raggiunge il 62,5%, un dato ancora in crescita rispetto alla rilevazione 2014.

### 3.5 Questionario "lettera D"

Anche questo gruppo di domande evidenzia elementi non positivi. Tuttavia, la percentuale di risposte positive al quesito: *"il percorso di sviluppo professionale è considerato non ben delineato e non chiaro"* passa dal 55% al 38,8%. 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%), mentre il 38,8% dei rispondenti **non sono soddisfatti** del loro percorso professionale, un dato in lieve calo rispetto alla rilevazione precedente (40%).

### 3.6 Questionario "lettera E"

Questo gruppo di domande concernenti il lavoro ha fornito in generale risposte positive, analogamente alla precedente rilevazione. In particolare risultano ciò che ci si aspetta, mentre le competenze e il livello di autonomia sono considerati adeguati. Deve, tuttavia, essere segnalato che più del 50% dei rispondenti dichiara di non avere *le risorse e gli strumenti adeguati per svolgere il proprio lavoro*. L'88% dei rispondenti dichiara un senso di realizzazione personale, pressoché identico rispetto all'indagine 2015.

### 3.7 Questionario "lettera F"

Le domande di questo gruppo hanno fornito risultati **non completamente soddisfacenti** 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 sfiora il 50% (47,5%). La risposta alla domanda "L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare" ha fornito un risultato negativo nel 46,3% dei casi, ancora in sensibile aumento rispetto alla rilevazione precedente (42%). Scarsa viene altresì dichiarata la condivisione collettiva delle informazioni (50%).

### 3.8 Questionario "lettera G"

Per quanto concerne il contesto lavorativo le risposte possono essere considerate sufficienti, ad eccezione della circolazione delle informazioni che risulta non adeguata nel 52,5% dei rispondenti, un dato pressoché sovrapponibile alla rilevazione precedente.

### 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 2015 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, ma il dato (53,8%) è in netto calo rispetto alla rilevazione precedente. Al contra-

rio desta viva perplessità la risposta al quesito “se potessi, comunque cambierei ente” che è risultata positiva nel 33,8% dei rispondenti, con un aumento percentuale superiore ai 10 punti rispetto alla rilevazione precedente.

### **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.

## **4. I risultati dell’indagine e le osservazioni sulle risposte del PTAB**

### **4.1 Il tasso di partecipazione all’indagine**

Il numero di questionari compilati rispetto al numero dei questionari erogati risulta estremamente basso (28,2%) e nettamente inferiore a quello dell’anno precedente, con una variazione in negativo di 20 punti percentuali. Si ritiene assolutamente necessaria un’attenta valutazione delle cause di questo preoccupante andamento relativamente ad un’indagine di grande importanza strategica. Nella sezione conclusioni verranno fornite ipotesi interpretative e suggerimenti. Per quanto concerne la distribuzione del tasso di risposte 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 51-60 anni (38%), mentre per l’anzianità di servizio il maggior tasso riguarda la fascia da 11 a 20 anni (53%).

### **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 percentuali assai basse e globalmente in lieve peggioramento rispetto alla rilevazione precedente. La risposta al quesito circa le molestie sotto forma di parole o di comportamenti (40%) e la risposta circa gli atti di mobbing (affermativa per oltre il 40%) sono identiche rispetto alla rilevazione precedente. Risulta che il divieto al fumo non è completamente rispettato. Anche i ritmi di lavoro non appaiono completamente sostenibili. 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 45%. Secondo il 50% 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 segnalate tuttavia 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 41,7% dei casi.

#### 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, addirittura con un peggioramento rispetto alla rilevazione precedente. Oltre l'80% dei rispondenti ritiene che **non vi sia equità nell'assegnazione dei carichi di lavoro**. La distribuzione delle responsabilità è ritenuta **non equa** nell'81,7% dei casi (con un incremento percentuale del 5%); anche la percentuale di coloro che ritengono **non equilibrato** il rapporto tra impegno richiesto e retribuzione è aumentata e raggiunge l'83,3% (76% nella 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, evidenziano elementi di forte criticità. Il percorso di sviluppo professionale è considerato **non ben delineato e non chiaro** da più dell'80% dei rispondenti, con una riduzione del 5% rispetto al 2014. 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 70% dei rispondenti non è soddisfatto del proprio percorso professionale all'interno dell'ente.

#### 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 (55%) e ha le competenze necessarie per svolgerlo (oltre l'80%). La risposta al quesito: “Ho le risorse e gli strumenti necessari” è positiva solo nel 48% dei casi, in peggioramento rispetto alla rilevazione precedente (52%). Per contro, oltre il 50% dei rispondenti riportano che il lavoro non ha senso di realizzazione.

#### 4.7 Questionario “lettera F”

Per questo gruppo di domande si segnala un miglioramento rispetto alla rilevazione 2015, relativamente alla condivisione delle informazioni (positività al 61% rispetto al 49%) e al senso di appartenenza (mi sento parte di una squadra 48%). Oltre l'80% dei rispondenti si sente stimato e trattato con rispetto dai colleghi. Scarse sono invece le percentuali di risposte positive alle domande “l'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare” (58%) e “nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti” (61%).

#### 4.8 Questionario “lettera G”

Per quanto concerne il contesto lavorativo le risposte riferiscono un'inadeguata attività di formazione (risposta negativa per il 73% dei rispondenti). Per il 65% dei rispondenti del personale TAB le norme comportamentali non risultano definite in modo chiaro, ma il dato più preoccupante è riferito alla scarsa definizione dei compiti e dei ruoli organizzativi (per il 72% dei rispondenti) e alla circolazione delle informazioni (inadeguata per l'80% dei rispondenti). Tutti i dati sono in continuità con quelli della rilevazione precedente, ma in lieve peggioramento.

#### **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. Anche per il personale TAB la risposta al quesito "se potessi, comunque cambierei ente" è risultata positiva nel 58% dei casi, con un incremento dell'8% rispetto alla rilevazione precedente.

#### **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.

Il NuVa, nella precedente relazione (relativa al 2014) aveva avanzato dei suggerimenti che, tuttavia, sono stati ignorati.

#### **5.1 Aspetti negativi a livello complessivo**

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 forte peggioramento dello stato di benessere rispetto alla rilevazione precedente. Per spiegare questa tendenza negativa si possono ipotizzare:

- a) una scarsa pubblicizzazione dell'esistenza e dell'importanza della rilevazione (anche in considerazione del suo impatto sul Fondo di Finanziamento Ordinario);

b) il timore che il personale potrebbe avere circa l'anonimato delle risposte.

È da sottolineare, infine, 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 2015 (relativa all'anno 2014). Si nota, tuttavia, un peggioramento dei principali indicatori del benessere lavorativo, che in taluni casi è anche marcato.

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. La percezione riguardo l'equità dell'amministrazione rappresenta l'elemento di maggior criticità di questa rilevazione. Nel 48,8% dei casi si lamenta una distribuzione delle responsabilità **non equa**, peggiorando (+2%) la già grave situazione della rilevazione precedente; inoltre, la percentuale di coloro che lamentano un **non equilibrato** rapporto tra impegno richiesto e retribuzione raggiunge il 62,5%, un dato ancora in crescita rispetto alla rilevazione 2014. 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 percepito come 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, che il personale **ritiene insufficiente la propria attività di formazione professionale**.

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

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 (ad esempio tra le news dell'home page) 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 della consultazione sul benessere e capace di coinvolgere il personale, 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.

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