



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

## **Relazione del Comitato Unico di Garanzia sui risultati dell'indagine sul benessere organizzativo rivolta al personale tecnico-amministrativo relativa al 2014**

Nel mese di dicembre 2014 è stata avviata la seconda indagine sul benessere organizzativo nel nostro Ateneo, i cui risultati sono stati elaborati dal Nucleo di Valutazione e pubblicati sul portale di Ateneo il 29/04/2015.

Il CUG, che ha costituito al suo interno un gruppo di lavoro preposto allo studio del benessere organizzativo, esprime soddisfazione sullo svolgimento dell'indagine che, come nella prima edizione, ha garantito i principi fondamentali a tutela del lavoratore quali l'anonimato e la trasparenza.

Grazie ad una proficua collaborazione instauratasi fra il Nucleo di Valutazione ed il Comitato Unico di Garanzia, il questionario è stato parzialmente riformulato rispetto alla sua prima edizione, allo scopo di approfondire gli ambiti critici evidenziati dall'analisi dello scorso anno.

I risultati emersi, descritti dal Nucleo nella relazione pubblicata sul portale di Ateneo, denotano un calo di adesioni fra i dipendenti che hanno risposto al sondaggio, che da 529 sono passati a 471 (51.8% del personale). Un calo nell'adesione all'iniziativa richiede di fare una riflessione circa la sua divulgazione e pubblicizzazione, senza che per questo ne sia inficiata la validità. Il CUG ritiene opportuno lo svolgimento di questa indagine con cadenza annuale, poiché si tratta di un monitoraggio, e solo mantenendo delle cadenze strette si può fornire ai dipendenti un utile strumento per esprimere la propria percezione di benessere, anche in considerazione dei veloci cambiamenti nell'organizzazione del lavoro

attualmente in atto in Ateneo. La raccolta puntuale dei dati consentirà solo in tempi più lunghi di intraprendere azioni migliorative a fronte dei risultati ottenuti.

Prima di commentare i risultati dell'indagine si ritiene utile richiamare alcuni eventi che hanno caratterizzato la vita lavorativa della maggior parte dei dipendenti tecnico-amministrativi di questo Ateneo durante il 2014, connotando diversamente all'anno precedente le risposte relative agli ambiti investigati in cui si collocano gli eventi menzionati:

- cambio del sistema di contabilità;
- introduzione del programma 'TITULUS' per il protocollo;
- emanazione del Regolamento recante le norme per il parcheggio ed il transito all'interno delle aree universitarie ;
- annuncio di una riorganizzazione di tutto il personale a partire dal 02 gennaio 2015;
- corso di formazione sulla sicurezza;

Richiamando gli ambiti della relazione del Nucleo di Valutazione, quelli che sono stati maggiormente approfonditi da parte del CUG sono i seguenti:

**Ambito A - la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress correlato**

**Ambito B - le discriminazioni**

**Ambito E - il mio lavoro**

**Ambito A - la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress correlato.** Il Nucleo di Valutazione, nel redigere il questionario, ha separato le due tematiche trattate nell'ambito A: **la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro** (domande caratterizzate dalla sigla A1) che tratta la sicurezza sul luogo di lavoro nonché la salubrità dello stesso; e **lo stress lavoro correlato** (domande caratterizzate dalla sigla A2) che include domande circa il mobbing e lo stress percepito sul lavoro. Le domande sono state formulate come nel questionario precedente ma raggruppate in sottogruppi A1 e A2 per permettere una lettura distinta dei due ambiti, così come suggerito dal CUG.

Le domande relative al mobbing, alle molestie ed al malessere incluse in questo sono le seguenti:

A2-01 – Nell'ultimo anno ho subito atti di mobbing (demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato,...)

A2-02 – Nell'ultimo anno sono stato/a soggetto/a a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro

A2-05 – Nell'ultimo anno mi è capitato di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie,...)

Queste domande trovano una risposta da parte del personale che evidenzia una forte criticità.

Alla domanda A2-01 più del 20% ( e cioè un lavoratore su 5) ha risposto di aver subito atti di mobbing nel corso del 2014. Alla domanda A2-02 che riguarda le molestie verbali e comportamentali, più del 15% risponde di esserne soggetto (risultato pressochè invariato rispetto alla scorsa indagine). Infine assumono particolare rilevanza le risposte alla domanda A2-05 che evidenziano un aumento dal 35% al 45% dei lavoratori che avvertono malessere sul posto di lavoro Tale malessere è percepito maggiormente dal personale di sesso femminile di età superiore a 40 anni e con anzianità di servizio tra gli 11 e 20 anni.

**Ambito B - le discriminazioni.** La formulazione di questo gruppo di domande non tiene conto dell'incidenza della maggioranza sul risultato emerso. Chi non appartiene ad una minoranza non può segnalare una discriminazione legata ad una condizione che non vive. Le domande di questo ambito riguardano la discriminazione rispetto alla religione, alla lingua, all'etnia, all'orientamento sessuale, l'identità di genere, l'età, la disabilità, etc. Si ritiene opportuno comunque evidenziare che:

- 19 lavoratori segnalano di non essere stati trattati correttamente e con rispetto in relazione alla loro religione, e di questi 8 segnalano un grande malessere;
- 90 lavoratori hanno risposto che la loro identità di genere costituisce un ostacolo alla sua valorizzazione sul lavoro, e di questi 39 esprimono l'insoddisfazione al massimo grado;
- 20 lavoratori ritengono di non essere trattati correttamente e con rispetto in relazione alla propria etnia e/o razza, e di questi 11 esprimono l'insoddisfazione al massimo grado;

- 15 lavoratori ritengono di non essere trattati correttamente e con rispetto in relazione alla propria lingua, e di questi 9 esprimono l'insoddisfazione al massimo grado;
- 112 lavoratori ritengono che l'età costituisce un ostacolo alla propria valorizzazione sul lavoro, e cioè più del 20% dei lavoratori intervistati, e di questi 39 lo segnalano al massimo grado;
- 14 lavoratori ritengono di non essere trattati correttamente e con rispetto in relazione al proprio orientamento sessuale, e di questi 9 lo segnalano al massimo grado;
- 18 lavoratori segnalano di non essere trattati correttamente e con rispetto in relazione alla propria disabilità, e di questi 10 lo segnalano al massimo grado.

Si ritiene che questi siano dati importanti e su cui riflettere in maniera più approfondita.

**Ambito E - il mio lavoro** – è stato arricchito, rispetto all'indagine dello scorso anno, di 11 nuovi quesiti, in considerazione del fatto che la maggioranza degli intervistati aveva segnalato che, nel proprio lavoro, percepiva di non avere mai abbastanza tempo per riuscire a fare tutto (E-06). Per capire quali fossero le cause di questo “non riuscire a fare tutto” sono stati introdotti i seguenti approfondimenti:

E-07 Sento costantemente la pressione del tempo a causa di un pesante carico di lavoro

E-08 Mi trovo spesso a gestire delle urgenze

E-09 Mi trovo a dover prendere decisioni che non spetterebbero a me

E-10 Sento di avere la preparazione adeguata per trovare le soluzioni ai problemi che si presentano

E-11 Sono sottoposto a molte interruzioni e fonti di disturbo mentre lavoro

E-12 È difficile ottenere delle informazioni chiare, precise e certe quando viene assegnato un compito

E-13 È spesso difficile saper dove trovare delle informazioni

E-14 Nel mio lavoro so quasi sempre cosa devo fare

E-15 Nel mio lavoro ci sono dei metodi stabiliti per affrontare ogni problema che si presenta

E-16 Nel mio lavoro ci sono norme e regolamenti che riguardano quasi tutto ciò che posso dire o fare

E-17 Le persone con cui collaboro mi sono d'aiuto nel portare a termine il lavoro

Più del 60% degli intervistati dichiara di trovarsi spesso a gestire urgenze: questo risultato, combinato alla risposta alla domanda successiva per la quale più del 45% degli intervistati ritiene di essere obbligato a dover prendere decisioni che non spetterebbero loro, e quindi a subire le conseguenze delle decisioni prese, deve far riflettere sulla **presenza di situazioni di stress lavoro-correlato**. In pochi casi si ritiene di avere poca preparazione, il che denota una buona autostima da parte degli intervistati. Più del 50% segnala continue interruzioni durante lo svolgimento del proprio lavoro, e che risulta difficile ottenere informazioni chiare e precise quando viene assegnato un compito. Una percentuale simile dichiara che ritiene difficile saper dove trovare le informazioni necessarie per eseguire i compiti assegnati e più del 45% ha risposto che non vi sono sempre metodi stabiliti per affrontare i problemi che si presentano.

Il lavoratore ritiene di riuscire a svolgere bene il proprio lavoro: quello che sta segnalando come fonte di stress è di dover risolvere dei problemi e di gestire delle urgenze senza una guida adeguata. Con soddisfazione si rileva che gli intervistati segnalano un buon grado di collaborazione con i propri colleghi.

L'analisi di questi ambiti, che denota la manifestazione di condizioni di stress correlato al lavoro, viene sottoposta all'attenzione:

- del **Gruppo di lavoro per la Valutazione Stress Lavoro-Correlato**, ai sensi del d.lgs.81/ 08 e s.m.i;
- della **Commissione fabbisogni del personale**, che sta lavorando sulla riorganizzazione del personale tecnico-amministrativo;
- dell' **Area Dirigenziale Organizzazione e Personale**, la cui *mission*, fra le altre, è quella di implementare gli standard di efficacia, efficienza e qualità dei servizi anche tramite il perseguimento del benessere organizzativo.

Il manifestarsi di situazioni di stress correlato al lavoro dovrà far riflettere sulle cause che ne stanno alla base, sia in termini di organizzazione del lavoro che in termini di qualità dei rapporti interpersonali. Si potrebbero promuovere a questo proposito **azioni di formazione dirette ai dirigenti ed ai responsabili delle Unità Organizzative**.

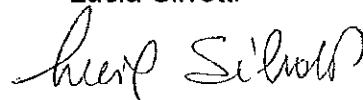
Il primo anno di attuazione della riorganizzazione del personale tecnico-amministrativo, avviata a febbraio 2015, è stata definita dagli organi di Ateneo a carattere sperimentale. Si ritiene fondamentale e di grande interesse riproporre il questionario a fine 2015- inizio 2016, proprio al termine dell'annualità di sperimentazione della riorganizzazione.

Il CUG, in attesa di conoscere i risultati relativi all'indagine effettuata nel febbraio 2015 fra il personale docente e con l'auspicio che, in un prossimo futuro, la stessa possa essere estesa anche alla componente studentesca, parte fondamentale dell'Ateneo, terrà conto, nella redazione del prossimo piano triennale di azioni positive, dei suggerimenti che questa indagine è stata in grado di fornire e ringrazia il Nucleo di Valutazione per l'ottimo lavoro svolto.

Parma, 30 luglio 2015

La presidente del CUG

Lucia Silvotti



Le componenti del gruppo di lavoro  
*"Benessere organizzativo"*

Francesca Bajardi

Sonia Bocchi

Anna Claudia Gray

Daniela Marmioli

Alessandra Valenti