

Relazione del Nucleo di Valutazione sull'Indagine sul benessere organizzativo in Ateneo - 2014

Febbraio 2015

1. Introduzione

Il Nucleo di valutazione ha promosso la realizzazione della prima indagine sul benessere organizzativo in Ateneo, avviando nel dicembre 2014 una rilevazione mediante questionario accessibile via web, alla cui compilazione è stato invitato tutto il personale tecnico-amministrativo. La rilevazione ha potuto contare sul supporto del Coinor e dello CSI, ed è stata costantemente seguita dall'Ufficio Pianificazione strategica e valutazione, che ha predisposto i report statistici e la loro analisi. I dati elaborati sono raccolti e commentati in un apposito Rapporto "Indagine sul benessere organizzativo in Ateneo - 2014".

2. Il livello di copertura e caratteristiche di coloro che hanno risposto

Il tasso di risposta è stato circa il 9%. Sono stati elaborati, 288 questionari validi rispetto ai 3.200 indirizzi istituzionali di posta elettronica, ai quali è stata inviata una mail in fase di avvio della procedura di rilevazione, e due promemoria nel corso della stessa. Si tratta di un livello di risposta piuttosto basso in termini percentuali, sia rispetto agli esiti dell'indagine di *customer satisfaction* realizzata nell'ambito del progetto Good Practices (37,38%), sia con riferimento alle analoghe indagini in altre università (in alcune il tasso di risposta raggiunge il 60%, ma il dato è altamente variabile).

Le ragioni di questo dato probabilmente risalgono alla novità dello strumento; a latenti timori sulle garanzie di anonimato (ingiustificati ma possibili); alla dispersione dei plessi, che non favorisce la diffusione delle comunicazioni; al fatto che il periodo di preparazione dell'indagine è coinciso con l'insediamento del nuovo Rettore dell'Ateneo, inducendo il Nucleo a non sovraccaricare l'organizzazione con assemblee o altre modalità di coinvolgimento diretto del personale e delle organizzazioni sindacali.

In ogni caso, è da segnalare che il profilo dei rispondenti rispecchia sostanzialmente la struttura del personale tecnico-amministrativo di Ateneo per quanto riguarda la distribuzione per età, per tipo di contratto, per sesso e per posizione ricoperta. Le elaborazioni statistiche contenute nel Rapporto analizzano in profondità i dati raccolti.

Emergono dall'indagine informazioni molto utili per l'Ateneo in materia di politica del personale e di sviluppo organizzativo, da un lato; e per il Nucleo di valutazione in materia di funzionalità del sistema di valutazione delle risorse umane.

3. I giudizi positivi per area tematica

Delle 14 aree tematiche analizzate, 8 ottengono giudizi positivi (superiori ad un punteggio medio di 3,5). Si tratta dei seguenti ambiti: A) La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress da lavoro; B) Le discriminazioni; E) Il mio lavoro; F) I miei colleghi; H) Il senso di appartenenza; I) L'immagine della mia amministrazione; O) Il mio capo e la mia crescita; P) Il mio capo e l'equità.

In tema di "Sicurezza e salute sul luogo di lavoro", si rilevano gli alti giudizi positivi con riferimento all'assenza di azioni di mobbing o di molestie; al rispetto del divieto di fumare; alla gestione del lavoro con adeguate pause e alla sostenibilità dei ritmi di lavoro. Il risultato

meno soddisfacente (pur se superiore alla sufficienza) riguarda le caratteristiche del luogo di lavoro (spazi, postazioni, luminosità, rumore, ecc.).

Più che positive, in media, sono tutte le risposte alle domande in tema di "Discriminazioni", fattore che il Nucleo ritiene di particolare rilevanza in una organizzazione complessa e diversificata come l'Ateneo Federico II. Il dato più basso, pur con un punteggio medio di 4,2 (decisamente positivo) è costituito dall'età come ostacolo alla valorizzazione sul lavoro.

Molto positive sono le risposte attribuite agli item dell'area "Il contesto del mio lavoro". Se appare scontato il livello alto registrato dalle risposte al quesito "Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro" (5,2) – che rende poco utilizzabile la domanda al fine di identificare le lacune da colmare con interventi formativi – sono da giudicare positivamente i buoni livelli dei giudizi riservati a quesiti che riguardano l'organizzazione del lavoro e il senso di realizzazione ("Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro", "Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro", "Il mio lavoro mi dà un senso di soddisfazione generale").

L'area tematica "I miei colleghi" presenta una situazione nel complesso positiva, ma uno sguardo più approfondito rivela una polarizzazione tra le risposte che riguardano gli atteggiamenti degli intervistati e quelle che implicano un giudizio sull'organizzazione ("Mi sento parte di una squadra", "L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare" "Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti"): questi ultimi si attestano solo attorno alla sufficienza.

Due gruppi di domande ricevono risposte complessivamente positive, senza alcun item sotto la sufficienza. Riguardano il senso di appartenenza e l'immagine esterna dell'Ateneo.

Infine le due aree tematiche che hanno a che fare con il rapporto con il capo, ottengono punteggi lusinghieri, senza nessuna domanda con giudizi insufficienti. I capi vengono giudicati positivamente con riferimento alla competenza e alle relazioni interpersonali con le persone dirette. I punteggi scendono alla sufficienza nei giudizi riguardanti le competenze manageriali (capacità di motivare, aiutare a come raggiungere gli obiettivi, gestire criticità e conflitti) e l'equità nei comportamenti.

4. I giudizi che segnalano criticità per area tematica

Le sei aree tematiche che, invece, hanno ricevuto nel complesso un punteggio al di sotto della sufficienza, sono: C) L'equità della mia amministrazione; D) La carriera e lo sviluppo professionale; G) Il contesto del mio lavoro; L) La mia organizzazione; M) Le mie performance; N) Il funzionamento del sistema di valutazione.

L'ambito della "Equità della mia amministrazione" vede quattro domande su cinque con punteggi medi inferiori alla sufficienza. L'unica domanda con valori positivi riguarda l'imparzialità delle decisioni dei capi. L'equità nella distribuzione dei carichi di lavoro e delle responsabilità è giudicata in modo di poco inferiore alla sufficienza; sono decisamente inferiori i punteggi medi riguardanti il rapporto tra retribuzione e l'impegno richiesto, da un lato, ed il rapporto equilibrato tra differenziazione delle retribuzioni nell'organizzazione, e qualità e quantità del lavoro svolto.

Analogamente, anche l'ambito riferito a "Carriera e lo sviluppo professionale" presenta una sola domanda con risposte appena sufficienti (quella relativa all'adeguatezza del rapporto tra ruolo e posizione ricoperta). Punteggi medi decisamente bassi (tra 2,3 e 2,6) sono attribuiti alle domande riguardanti le possibilità di fare carriera in base al merito, la possibilità di sviluppare capacità e attitudini in relazione ai ruoli ricoperti, e la chiarezza dei percorsi di carriera all'interno dell'organizzazione. Migliore, anche se non raggiunge la sufficienza, il giudizio di soddisfazione con riferimento al percorso professionale che ogni singolo ha fino ad ora avuto all'interno dell'Ateneo.

L'ambito "Il contesto del mio lavoro" risulta in sofferenza, anche se con punteggi medi non eccessivamente bassi. In particolare, sono giudicate in modo critico (punteggi medi insufficienti) le seguenti affermazioni: "La mia organizzazione investe sulle persone anche attraverso una adeguata formazione" e "La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e di vita".

Seguono tre gruppi domande che presentano criticità, che portano i seguenti titoli: "La mia organizzazione", "Le mie performance" e "Il funzionamento del sistema". Nessuno dei punteggi medi di queste aree raggiunge la sufficienza. Alcune delle domande riguardano, direttamente o indirettamente, il sistema di pianificazione e valutazione delle performance; ad esempio, le risposte alla domanda "Conosco le strategie della mia amministrazione" e "Sono chiari i risultati della mia amministrazione" evidenziano un punteggio medio inferiore a 3. Mentre le risposte alle domande: "Ritengo di essere valutato su elementi importanti del mio lavoro" e "Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro" ricevono punteggi appena al di sotto della sufficienza, mentre "Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati" si attesta su un punteggio medio di 3.

Decisamente bassi i punteggi medi di altre due domande in tema di pianificazione e valutazione delle performance, appartenenti al gruppo N sul funzionamento del sistema di valutazione: "La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano" e "Il sistema di pianificazione e valutazione delle performance è stato adeguatamente illustrato al personale".

5. Commento conclusivo

La prima rilevazione sul benessere amministrativo del personale tecnico-amministrativo ha permesso di indagare dimensioni rilevanti per lo sviluppo organizzativo dell'Ateneo, per la politica delle risorse umane e per il miglioramento del sistema di pianificazione e valutazione delle performance. La disponibilità di dati riguardanti analoghe rilevazione di altri Ateneo, messi a disposizione da ANAC, ha permesso anche una comparazione utile per verificare similitudini e differenze.

Il tasso di risposta non è stato elevato – in termini percentuali – per questa prima edizione; in ogni caso, il numero assoluto dei questionari elaborati non è irrilevante. Pur non derivando da un campione statisticamente significativo, le risposte elaborate hanno restituito un complesso di giudizi di sicuro interesse.

Per il lavoro del Nucleo di valutazione e per gli organi di governo dell'Ateneo, emergono in particolare – accanto a molteplici fattori positivi e a problematiche derivanti da vincoli congiunturali che caratterizzano la politica nazionale del pubblico impiego – anche elementi di criticità che dovranno condurre a specifiche riflessioni; in particolare, sono da sottolineare:

- l'esigenza di diffondere maggiormente le conoscenze sul sistema di pianificazione e valutazione delle performance, comprese le modalità di valutazione individuale;
- l'esigenza di affrontare possibili criticità relative ai soft skills manageriali, che emergono nei giudizi sulle competenze dei capi;
- l'opportunità di intervenire su fattori di miglioramento nelle modalità gestionali, con riferimento ad esempio al lavoro di gruppo e alla definizione di obiettivi inter-organizzativi;
- l'importanza di affrontare il tema della conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di vita, sulla base di più approfondite analisi.